IBM Unica Campaign
Versione 8 Release 6
25 maggio 2012

Guida per l'utente

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 253.

Questa edizione si riferisce alla versione 8, release 6, modifica 0 di IBM Unica Campaign e a tutte le release e modifiche successive se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

Indice

Capitolo 5. Processi 41

Capitolo 6. Offerte 125

Capitolo 7. Celle 149

Capitolo 8. Cronologia dei contatti e tracciamento delle risposte 179

Capitolo 1. Introduzione a IBM Unica Campaign

Campaign è una soluzione EMM (Enterprise Marketing Management) basata sul Web che consiste in un server di back-end, un server web, un client ActiveX e della sicurezza Marketing Platform. Campaign consente agli utenti di progettare, eseguire e analizzare campagne di marketing diretto.

Campaign fornisce un'interfaccia utente grafica facile da usare che supporta processi di marketing diretto di selezione, soppressione, segmentazione, campionamento e creazione di elenchi di ID cliente. Il livello di comunicazione dati Universal Dynamic Interconnect (UDI) di Campaign garantisce accesso continuo e manipolazione di dati qualunque sia l'origine dati utilizzata, compresi i database relazionali (indipendentemente dalla tipologia di database) o i file flat.

Campaign popolano la cronologia dei contatti e la cronologia delle risposte e supportano l'attribuzione delle risposte e la produzione di report.

Sebbene l'applicazione sia in grado di supportare SQL raw, macro e funzioni, non è necessario che l'utente conosca SQL per la progettazione delle campagne. Una volta aggiunta l'associazione, le operazioni di selezione, unione, campionamento e segmentazione delle tabelle incluse nel database possono essere eseguite facilmente; è dunque possibile associare i clienti così ottenuti a una varietà di offerte. Inoltre, è possibile registrare i risultati di una campagna, tenere traccia delle risposte e calcolare il ROI (Return On Investment). Vi è la possibilità di pianificare l'esecuzione delle campagne, in orari prestabiliti o attivate da determinati eventi, tutto questo senza la necessità di nozioni di SQL.

Campaign tratta una campagna di marketing come un'entità ben delineata composta da uno o più diagrammi di flusso, i quali si compongono a loro volta di uno o più processi. Una campagna può essere associata a uno o più segmenti strategici, offerte e report e può essere formata da molteplici diagrammi di flusso.

I processi, ovvero gli elementi portanti dei diagrammi di flusso della campagna, rappresentano il cuore di Campaign, poiché si occupano delle attività vere e proprie di manipolazione dati, pianificazione, realizzazione della corrispondenza con le offerte, generazione elenchi e ottimizzazione. In sostanza, i processi sono utilizzati per definire e implementare una campagna.

A chi si rivolge Campaign?

Campaign si rivolge a esperti di marketing e data-mining, OLAP (On-line analytical processing) e SQL.

Campaign consente agli *utenti* di progettare, eseguire e analizzare campagne di marketing diretto. Gli *amministratori* di Campaign progettano le fondamenta per il lavoro dei propri colleghi effettuando attività iniziali ed in corso d'opera quali il mapping delle tabelle del database, la regolazione delle impostazione della configurazione e la definizione degli attributi personalizzati e dei modelli dell'offerta per gli utenti.

Per ulteriori informazioni relative alle attività effettuate dagli amministratori di Campaign, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Integrazione con altri prodotti IBM Unica

Campaign può essere integrato con i seguenti prodotti IBM® Unica :

- **Distributed Marketing** per supportare l'esecuzione personalizzata e distribuita di campagne gestite a livello centralizzato.
- **eMessage** per creare campagne di email marketing mirate e quantificabili.
- **Interact** per estrarre offerte personalizzate e informazioni relative al profilo del cliente in tempo reale al fine di arricchire l'esperienza interattiva. Per informazioni su come utilizzare le funzionalità di Interact in Campaign, compresi l'utilizzo di diagrammi di flusso interattivi ed i processi di Interact sui diagramma di flusso del batch, consultare la documentazione IBM Unica Interact
- **Marketing Operations**, per integrare le funzionalità di marketing resource management di Marketing Operations con le funzionalità di sviluppo campagne di Campaign. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations".
- **CustomerInsight**, per accedere alle selezioni di gruppi in CustomerInsight durante la progettazione di campagne di marketing diretto.
- **NetInsight**, per accedere ai segmenti visitatori in NetInsight durante la progettazione di campagne di marketing diretto.
- **Optimize** per ottimizzare i contatti da un punto di vista orientato al cliente, pur tenendo in considerazione le regole e i vincoli commerciali.
- **PredictiveInsight** per massimizzare il punteggio dei modelli predittivi per modellazione della risposta, cross-selling, valutazione del cliente e segmentazione.

Per ulterio informazioni sull'utilizzo di altri prodotti IBM Unica integrati con Campaign, consultare la documentazione fornita con i relativi prodotti.

Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations

Campaign può essere integrato con Marketing Operations, sfruttando in questo modo le sue funzionalità di Marketing Resource Management al fine di creare, pianificare e approvare campagne.

Quando viene realizzata l'integrazione tra Campaign e Marketing Operations, molte delle attività precedentemente effettuate in un ambiente Campaign indipendente sono eseguite in Marketing Operations. Tali attività comprendono:

- Operazioni sulle campagne:
  - Creare campagne
  - Visualizzare, spostare ed eliminare campagne
  - Lavorare sui dettagli di riepilogo campagna
- Utilizzare fogli di calcolo della cella di destinazione
- Assegnare le offerte alle celle
- Specificare le celle di controllo
- Creare e popolare gli attributi personalizzati delle campagne
- Creare e popolare gli attributi personalizzati delle celle

Queste attività sono descritte in *Marketing Operations e Campaign Guida all'integrazione*.

Le seguenti attività sono effettuate in Campaign sia in ambienti indipendenti, sia integrati:

- Creazione di diagrammi di flusso
- Esecuzione di diagrammi di flusso
- Analisi dettagliata di campagne/offerte/celle
- Report sulle prestazioni di una campagna (a seconda del pacchetto di reporting installato)

Se è abilitata anche l'integrazione offerta, in Marketing Operations vengono eseguite le seguenti attività:

- Progettazione offerte
  - Definizione degli attributi dell'offerta
  - Creazione di modelli dell'offerta
- Creazione, approvazione, pubblicazione, modifica e ritiro delle offerte
- Organizzazione delle offerte mediante elenchi offerte e cartelle offerta

Informazioni sulle campagne eredità

Le campagne eredità si riferiscono a campagne preesistenti create utilizzando Campaign (oppure Affinium Campaign 7.x) prima dell'abilitazione dell'integrazione. In un ambiente integrato Marketing Operations–Campaign, è possibile configurare Campaign affinché possa eseguire l'accesso alle seguenti tipologie di campagne eredità:

- Campagne create in un ambiente Campaign indipendente (utilizzando la versione attuale o precedente di Campaign) prima dell'abilitazione dell'integrazione con la versione 8.0. Tali campagne non possono essere associate a progetti Marketing Operations.
- Campagne create utilizzando Affinium Campaign 7.x e associate a progetti Affinium Plan 7.x. Le funzionalità di tali campagne restano invariate rispetto alla versione 7.x di queste applicazioni, sulla base del mapping di dati tra gli attributi in entrambi i prodotti.

È possibile accedere e lavorare con entrambe le tipologie di campagne eredità utilizzando Campaign, anche a seguito dell'abilitazione dell'integrazione con la versione 8.0, la quale ha effetto su tutte le nuove campagne.

Concetti Campaign

I concetti di base che è necessario comprendere prima di utilizzare Campaign includono:

- "Campagne"
- "Diagrammi di flusso" a pagina 4
- "Sessioni" a pagina 4
- "Processi" a pagina 5
- "Offerte" a pagina 5
- "Celle" a pagina 5

Campagne

Campaign è lo strumento utilizzato per la creazione di campagne che possono essere gestite e che rispecchiano una campagna di marketing diretto. Ciascuna campagna è definita dai seguenti elementi:

- nome
- politica di sicurezza
- descrizione
- obiettivo
- codice campagna
- date di attivazione e di scadenza
- iniziative
- proprietario
- eventuali attributi personalizzati

Le campagne comprendono uno o più *diagrammi di flusso* progettati al fine di completare una sequenza di azioni sui dati per l'esecuzione della campagna.

Diagrammi di flusso

In Campaign, i diagrammi di flusso rappresentano una sequenza di azioni eseguite sui dati. Ogni azione è definita da un elemento costitutivo, chiamato *processo*. Attraverso la configurazione e l'unione dei processi, è possibile manipolare i dati sottostanti per raggiungere i propri obiettivi. I diagrammi di flusso possono essere eseguiti manualmente, per mezzo di uno scheduler o come risposta a un trigger predefinito.

I diagrammi di flusso sono utilizzati per realizzare obiettivi di marketing specifici, come la determinazione di destinatari adatti a una campagna di marketing diretto, attraverso la generazione di un elenco del servizio mailing relativo a tale gruppo di destinatari ed all'associazione di ciascun destinatario a una determinata offerta. È inoltre possibile utilizzare i diagrammi di flusso per tracciare e processare i respondent alla vostra campagna e per calcolare il ROI relativo alla medesima campagna.

Per ciascuna campagna si progettano uno o più diagrammi di flusso per implementare la campagna, configurando i processi che formano il diagramma di flusso in modo che eseguano le azioni o la manipolazione dei dati richieste.

Ciascun diagramma di flusso contiene i seguenti elementi:

- nome
- descrizione
- processi configurati e connessi
- una o più fonti di dati

Gli utenti che dispongono di una licenza di Interact possono utilizzare ancheCampaign al fine di eseguire *diagrammi di flusso interattivi* in tempo reale, tale esecuzione dipende dal verificarsi di un evento. Per ulteriori informazioni sui diagrammi di flusso interattivi, consultare la *Interact Guida dell'Utente*.

Sessioni

Una sessione corrisponde a un'area speciale dell'applicazione in cui gli amministratori di Campaign creano costrutti di dati persistenti (tra cui segmenti strategici e cubi) che saranno in seguito resi disponibili a tutte le campagne. Come le campagne, anche le sessioni sono composte di diagrammi di flusso individuali.

Processi

I diagrammi di flusso si compongono di processi individuali configurati in modo tale da eseguire una attività specifica all'interno di una campagna o sessione, come selezionare dati, unire due gruppi di destinatari o trascrivere i risultati della campagna.

Offerte

Un'offerta rappresenta un singolo messaggio di marketing che può essere recapitato attraverso svariate modalità.

In Campaign è possibile creare offerte da utilizzare all'interno di una o più campagne.

Le offerte sono riutilizzabili:
- all'interno di campagna diverse;
- in diversi momenti temporali;
- per diversi gruppi di persone (celle);
- come "versioni" diverse, modificando i campi parametrizzati dell'offerta.

L'utente assegna le offerte alle celle di destinazione all'interno dei diagrammi di flusso utilizzando uno dei processi di contatto; è possibile tenere traccia dei risultati della campagna raccogliendo i dati relativi ai clienti che hanno ricevuto l'offerta e ai clienti che hanno risposto.

Celle

Un cella non è altro che un elenco di identificativi (come ID dei clienti potenziali o esistenti) estratto dal database. In Campaign le celle sono create tramite la configurazione e l'esecuzione di processi di manipolazione dati all'interno dei diagrammi di flusso. Tali celle di output possono inoltre essere utilizzate come input per altri processi nel medesimo diagramma di flusso (in downstream dai processi da cui sono stati creati). Non esiste un limite al numero di celle che è possibile creare.

Le celle a cui vengono assegnate una o più offerte in Campaign prendono il nome di celle di destinazione. Una cella di destinazione rappresenta un gruppo distinto di individui omogenei (oppure altra tipologia di entità per cui è stato definito il livello destinatario, ad esempio clienti individuali o account nucleo familiare). Ad esempio, vi è la possibilità di creare celle dedicate a clienti di grande importanza, clienti che preferiscono effettuare acquisti sul Web, account con pagamenti puntuali, clienti che hanno scelto di ricevere comunicazioni tramite email o compratori fidelizzati. Ciascuna cella o segmento può essere trattata in maniera diversa, ovvero può ricevere offerte differenti e le comunicazioni possono essere inviate sfruttando canali diversi.

Le cellule contenenti ID abilitati a ricevere un'offerta ma esclusi dalla ricezione dell'offerta a fini di analisi prendono il nome di cellule di controllo. In Campaign, i controlli sono sempre controlli di esclusione.

I termini "cella" e "segmento" sono talvolta utilizzati in modo intercambiabile. I segmenti strategici sono celle che sono state create in una sessione piuttosto che in un diagramma di flusso di una campagna. Un segmento strategico non presenta differenze rispetto ad altre celle (come, ad esempio, quelle create da un processo Segmento in un diagramma di flusso), fatta eccezione per il fatto che questo è

disponibile a livello globale e può essere impiegato in qualsiasi campagna. Un segmento strategico è rappresentato da un elenco statico di ID fino a quando il diagramma di flusso da cui è stato generato non viene eseguito nuovamente.

Capitolo 2. Come iniziare a utilizzare Campaign

Prima di iniziare a lavorare con Campaign in maniera significativa, occorre eseguire l'associazione delle tabelle del database, potrebbe inoltre presentarsi la necessità di creare oggetti di dati tra cui segmenti, dimensioni o cubi e, infine, le singole campagne dovranno essere pianificate e progettate. Queste attività vengono inizialmente eseguite con l'assistenza di un consulente IBM Unica con la prospettiva che la campagna iniziale e la presente guida consentano all'utente di progettare ed eseguire ulteriori campagne oltre a permettergli di ridefinire, espandere e creare le proprie campagne, a partire da una campagna iniziale e beneficiando di assistenza a vari livelli.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione e su altre attività amministrative, consultare *Campaign Guida all'installazione* e *Campaign Administrator's Guide*.

Nome utente e password personali

Per effettuare l'accesso a Campaign, occorre essere in possesso di una combinazione di nome utente e password creata appositamente per l'utente in Marketing Platform, e bisogna inoltre essere autorizzati ad accedere a Campaign.

In caso non si disponga di nome utente o password validi, contattare il vostro amministratore di sistema.

Accesso a IBM Unica Marketing

Prima di iniziare ad utilizzare IBM Unica Marketing, è necessario disporre di quanto segue.

- Una connessione intranet (rete) per accedere al proprio server IBM Unica Marketing.
- Microsoft Internet Explorer installato sul proprio computer.
- Il nome utente e la password per accedere a IBM Unica Marketing.
- L'URL per accedere a IBM Unica Marketing sulla propria rete. Contattare l'amministratore di IBM Unica Marketing se non si conosce l'indirizzo URL corretto oppure per ottenere il nome utente o la password.

1. Avviare il browser Microsoft Internet Explorer.
2. Immettere l'URL di IBM Unica Marketing nel campo degli indirizzi del browser.

   Se IBM Unica Marketing è integrato con Windows Active Directory o con una piattaforma di controllo per l'accesso al Web e si è collegati a quel sistema, IBM Unica Marketing visualizza il dashboard o la pagina iniziale predefinita configurata dall'amministratore diIBM Unica Marketing. L'accesso è stato completato. In caso contrario, si aprirà una pagina di accesso.

   Se la propria versione di IBM Unica Marketing utilizza SSL, potrebbe essere richiesto di accettare un certificato di sicurezza digitale al primo accesso. Fare clic su **Sì** per accettare il certificato.
3. Inserire nome utente e password, quindi fare clic su **Accedi**.

Potrebbe apparire la pagina Modifica password, in base alla modalità di configurazione delle regole di password di IBM Unica Marketing. Immettere una nuova password, immetterla nuovamente per la conferma e fare clic su **Modifica password**.

Se l'accesso ha esito positivo, IBM Unica Marketing visualizza il dashboard o la pagina iniziale predefinita configurata dall'amministratore di IBM Unica Marketing.

Ruolo e autorizzazioni riconosciute all'utente

Il proprio nome utente in Campaign è associato a uno o più ruoli, come Revisore, Designer, Manager. Gli amministratori definiscono i ruoli specifici dell'organizzazione. I ruoli determinano le funzioni che è possibile eseguire in Campaign. la sicurezza a livello di oggetto implementata dall'organizzazione determina se si ha la facoltà di effettuare tali operazioni su oggetti specifici. Nel caso vi fosse necessità di accedere a oggetti o di svolgere attività non previste dalle attuali autorizzazioni, contattate l'amministratore di sistema..

Livelli di sicurezza in Campaign

La sicurezza Campaign funziona su due livelli:

- **Funzionale -** stabilisce le azioni eseguibili su tipi di oggetti, in base al ruolo(i) cui si è assegnati. È la vostra organizzazione che si occupa di definire i ruoli al momento dell'implementazione e a ciascuno di questi viene associata una serie di autorizzazioni, le quali servono a stabilire quali azioni può compiere un utente appartenente a un determinato ruolo. Ad esempio, qualora un utente fosse assegnato al ruolo denominato "Amministratore", a questi potrà essere riconosciuta l'autorizzazione a effettuare l'associazione o a eliminare tabelle di sistema. Diversamente, tali autorizzazioni potrebbero essere negate a un utente associato al ruolo di "Revisore".
- **Oggetto -** stabilisce i tipi di oggetto su cui sui quali l'utente può effettuare le azioni consentite. In altre parole, anche se l'utente fosse assegnato a un ruolo avente autorizzazioni generali di modifica sulle campagne, la sicurezza a livello di oggetto per Campaign può essere impostata affinché l'utente non abbia modo di accedere a campagne che si trovino in determinate cartelle. Ad esempio, qualora un utente appartenga all'Unità aziendale A, indipendentemente dai ruoli funzionali che questi ricopre, a tale utente potrà essere negata l'autorizzazione ad accedere a contenuti presenti in cartelle appartenenti all'Unità aziendale B.

Impostazione della pagina iniziale

Se non si desidera visualizzare una pagina di dashboard quando si accede per la prima volta a IBM Unica Marketing, è possibile selezionare una pagina dei prodotti IBM installati come pagina iniziale.

Per impostare una pagina che si sta visualizzando come pagina iniziale, selezionare **Impostazioni > Imposta pagina corrente come iniziale**. Le pagine disponibili come pagina iniziale da selezionare sono determinate da ciascun prodotto IBM Unica Marketing e dalle autorizzazioni presenti in IBM Unica Marketing.

Se in una qualsiasi pagina che si sta visualizzando l'opzione **Imposta pagina corrente come iniziale** è abilitata, tale pagina può essere impostata come pagina iniziale.

Capitolo 3. Campagne

Le campagne si compongono di uno o più diagrammi di flusso progettati al fine di completare una sequenza di azioni sui dati per l'esecuzione delle campagne. I diagrammi di flusso sono costituiti da processi che si configurano per eseguire le operazioni vere e proprie di manipolazione dei dati, contatti, pianificazione e tracciamento risposte necessarie per la campagna. In effetti, i processi sono il modo in cui si definisce e implementa una campagna.

Per un esempio di diagramma di flusso progettato per una campagna di retention in cui sono stati utilizzati più canali al fine di consegnare un'offerta, consultare “Esempio: Campagna di Retention Multi-Canale” a pagina 10.

Preparazione dei dati per le campagne

Per preparare i dati per una campagna occorre, in primo luogo, specificare in Campaign le tabelle ed i file, presenti nella propria origine dati, che contengono le informazioni relative a clienti ed ai prodotti. Il mapping dei dati all'interno di Campaign consente di renderli disponibili ai processi per la manipolazione. Per ulteriori dettagli, consultare le sezioni sull'amministrazione delle tabelle del database in *Campaign Administrator's Guide*.

Potrebbe inoltre presentarsi la necessità di creare offerte, segmenti strategici e altri oggetti di dati da utilizzare nelle campagne. Per informazioni sulla creazione di oggetti da impiegare nella campagne, consultare Capitolo 9, “Oggetti archiviati”, a pagina 197.

Utilizzo di segmenti IBM Coremetrics in Campaign

I prodotti IBM Coremetrics Web Analytics consentono agli utenti di definire segmenti sulla base di criteri di visita e visualizzazione. Se questi segmenti sono resi disponibili a Campaign, possono essere utilizzati in diagrammi di flusso, in modo da diventare obiettivi di campagne di marketing. Questa funzionalità di "segmentazione online" fornisce un metodo automatico per incorporare i dati di IBM Coremetrics nelle campagne.

- Per la configurazione dell'integrazione, consultare *Campaign Guida dell'utente*.
- Per utilizzare i segmenti definiti da IBM Coremetrics in Campaign, consultare “Utilizzo dei segmenti IBM Coremetrics in un processo Seleziona” a pagina 52.

Progettazione delle campagne

Prima di procedere con la creazione di una campagna, sarebbe opportuno possederne già una bozza su carta e averne già determinato gli obiettivi. Una volta progettata su carta, si passerà all'implementazione della campagna stessa in Campaign, creando una campagna unitamente a uno o più diagrammi di flusso allo scopo di raggiungere gli obiettivi della campagna.

Le campagne si compongono di uno o più diagrammi di flusso. I diagrammi di flusso sono rappresentati da processi interconnessi. I processi combinati in un diagramma di flusso rappresentano il cuore di Campaign, poiché si occupano delle effettive operazioni di manipolazione dei dati, contatti, pianificazione e tracciamento delle risposte. In ultima analisi, i processi stabiliscono la modalità con la quale una campagna viene definita e implementata.

Esempio: Campagna di Retention Multi-Canale

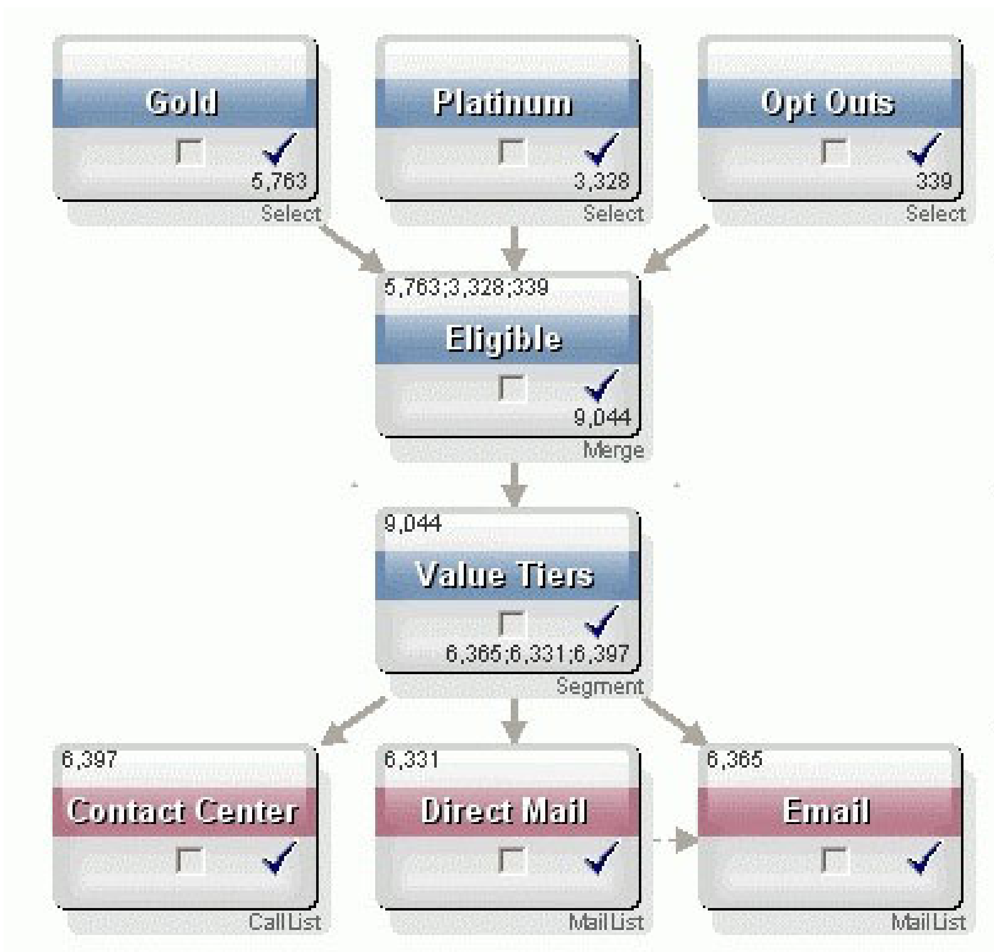
Il seguente esempio mostra una campagna di retention che utilizza più canali al fine di consegnare un'offerta a clienti a rischio di abbandono per logorio.

Sono necessari due diagrammi di flusso: uno per generare l'elenco dei clienti a cui inviare l'offerta (attraverso canali diversi per ciascun segmento) e un altro con obiettivi di tracciamento delle risposte all'offerta e annotazione dei dati di riposta a fini di report e analisi.

Diagramma di flusso di contatto

Il diagramma di flusso di contatto si occupa di selezionare i clienti aventi i requisiti adatti in ciascun valore segmento, per poi produrre elenchi di contatti per un diverso canale in ciascun segmento.

Un esempio di diagramma di flusso della campagna di retention



Nel primo livello del diagramma di flusso, due processi Seleziona si occupano di selezionare i clienti nei segmenti Gold e Platinum, mentre un terzo processo Seleziona contiene l'elenco dei clienti che hanno scelto di essere esclusi dalle comunicazioni di marketing.

Nel secondo livello, un processo Unione combina i clienti Gold e Platinum tralasciando chiunque abbia scelto di non partecipare.

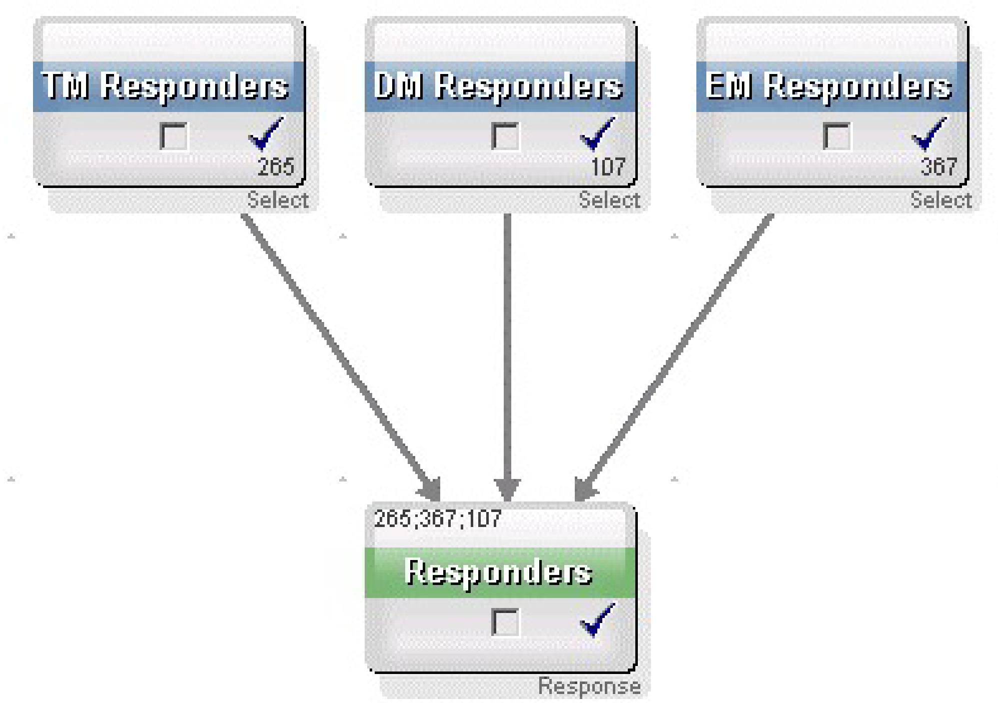
Il terzo livello utilizza un processo Segmento al fine di segmentare tutti i clienti che rispondono ai requisiti in livelli valore sulla base dei loro punteggi.

Infine, i clienti di grande importanza sono inseriti in un elenco chiamate per mezzo di un processo Elenco chiamate, allo scopo di essere contattati per telefono riguardo l'offerta. I clienti di media importanza sono inseriti in un elenco posta, per mezzo di un processo Elenco posta, e riceveranno pubblicità diretta tramite servizio di mailing contenente l'offerta. I clienti di importanza minore riceveranno l'offerta tramite email.

Diagramma di flusso di risposta

Un secondo diagramma di flusso all'interno di questa medesima campagna si occupa di tenere traccia delle risposte alle offerte telefoniche, effettuate attraverso pubblicità diretta tramite servizio di mailing e tramite email raccolte dal call center e dai sistemi di raccolta risposte. Le informazioni relative alle risposte saranno successivamente rese disponibili attraverso i vari report sulle prestazioni in Campaign.

Diagramma di flusso di tracciamento delle risposte della campagna di retention



Informazioni sull'accesso alle campagne

Le campagne sono accessibili dalla pagina Tutte le campagne, disponibile dalla voce di menu **Campagna > Campagne**.

Le informazioni visualizzate nella pagina Tutte le campagne dipendono da come è configurato nell'ambiente Campaign.

- **Ambiente Campaign indipendente —** La pagina Tutte le campagne visualizza tutte le campagne e le cartelle campagne per le quali si dispone almeno dell'accesso in lettura.
- **Ambiente integrato Marketing Operations–Campaign —** Qualora l'accesso alle campagne eredità sia stato abilitato, la pagina Tutte le campagne visualizza soltanto le campagne eredità. In caso contrario, la pagina non mostrerà alcuna campagna. Le campagne create con Marketing Operations sono accessibili tramite progetti di tipo campagna.

  Per ulteriori informazioni sulle campagne eredità, consultare "Informazioni sulle campagne eredità" a pagina 3. Per informazioni su come configurare Campaign per abilitare l'accesso alle campagne eredità, consultare la documentazione di installazione.

  Se si desidera accedere ai progetti di tipo campagna creati in Marketing Operations, dalla pagina Tutte le campagne, fare clic sul link corrispondente alla cartella **Progetti di tipo campagna**. Questa cartella permette di accedere alla visualizzazione dei progetti in Marketing Operations. I progetti mostrati dipendono dalla visualizzazione del progetto predefinita impostata in Marketing Operations. Tale configurazione può essere modificata a piacimento affinché vengano mostrati tutti i progetti di tipo campagna.

  Per ulteriori informazioni riguardo i progetti di tipo campagna, consultare la guida di *Marketing Operations e la Guida all'integrazione di Campaign*. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione dei progetti, vedere la *Marketing Operations Guida dell'utente*.

  Nota: la cartella **Progetti della campagna** non può essere eliminata, spostata o copiata.

Operazioni sulle campagne

Questa sezione descrive le attività che è possibile eseguire sulle campagne in Campaign.

Nota: se l'ambiente Campaign è integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare i progetti campagna in Marketing Operations al fine di effettuare operazioni sulle campagne. Se l'ambiente Campaign comprende campagne preesistenti create prima che l'integrazione fosse abilitata e che Campaign fosse configurato per accedere a campagne eredità, fare riferimento alle istruzioni contenute in questa guida per svolgere attività su tali campagne. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations" a pagina 2.

Nota: per svolgere operazioni sulle campagne sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Creazione di una campagna

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Navigare attraverso la struttura di cartelle e aprire la cartella in cui si desidera aggiungere la campagna.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una campagna**.

   Si aprirà la pagina Nuova campagna.
4. Completare i campi nel Riepilogo campagna.
5. Una volta terminato l'inserimento dei dettagli relativi al Riepilogo campagna, fare clic su **Salva e Termina**.

   La nuova campagna è visualizzata nella pagina Campagne.

   Nota: si può anche fare clic su **Salva e aggiungi diagramma di flusso** per iniziare immediatamente a creare diagrammi di flusso per la propria campagna. Tuttavia, è consigliabile associare i segmenti e le offerte appropriate alla campagna prima di procedere con la creazione dei diagrammi di flusso, poiché in questo modo risulterà più semplice selezionare clienti e creare elenchi di contatti nei diagrammi di flusso stessi.

Associazione dei segmenti strategici ad una campagna

Un segmento strategico è un elenco di ID creato dall'amministratore di sistema (o da un utente avanzato) all'interno di una sessione e reso disponibile a tutte le campagne. Un segmento strategico non presenta differenze rispetto ad altri segmenti (come, ad esempio, quelli creati dal processo Segmento) ad eccezione del fatto che è disponibile a livello globale e può essere utilizzato in qualsiasi campagna.

Associare un segmento strategico alla propria campagna semplifica la selezione di quel segmento durante la creazione di diagrammi di flusso. L'associazione del relativo segmento strategico alla campagna consente inoltre di beneficiare di maggiori capacità di report all'interno di Campaign.

Associazione di un segmento ad una campagna

1. Sulla scheda Riepilogo campagna, fare clic sull'icona **Aggiungi/Rimuovi segmenti**.

   Viene mostrata la finestra Aggiungi/rimuovi segmenti.
2. Selezionare il segmento che si desidera aggiungere:
   - Fare clic sulle cartelle per navigare tra di esse finché non si individua il segmento da aggiungere;
   - Fare clic su **Vista ad albero/Vista elenco** per modificare la visualizzazione dell'elenco segmenti. In seguito, navigare fino al segmento che si desidera aggiungere;
   - Fare clic su **Cerca** per visualizzare la scheda Cerca, dove è possibile inserire un nome o una descrizione al fine di individuare il segmento da aggiungere.
3. Selezionare il segmento o i segmenti che si intende aggiungere e fare clic su **>>** per spostarli nell'elenco **Segmenti inclusi**. È possibile selezionare segmenti multipli utilizzando **Maiusc+Clic** oppure **Ctrl+Clic**.
4. Una volta terminata la selezione dei segmenti, fare clic su **Salva modifiche** per effettuare l'associazione con la campagna.

I segmenti aggiunti vengono elencati nella pagina Riepilogo campagna alla voce **Segmenti Pertinenti**.

Nota: quando si utilizza il processo Seleziona per selezionare clienti nei diagrammi di flusso della campagna, i segmenti associati alla propria campagna sono mostrati in cima all'elenco, per essere individuati più facilmente.

Associazione delle offerte ad una campagna

L'associazione di offerte alla propria campagna, al momento della definizione della campagna stessa, rende più agevole la selezione delle offerte quando queste vengono assegnate alle celle nei processi di contatto. La definizione di offerte pertinenti per una campagna dalla scheda Riepilogo campagna è un'associazione "discendente"; quando un'offerta è utilizzata semplicemente in un diagramma di flusso, senza che sia stata prima associata a una campagna, si parla invece di associazione "ascendente".

Associazione di un'offerta "discendente" dalla scheda Riepilogo campagna

1. Sulla scheda Riepilogo campagna, fare clic sull'icona **Aggiungi/Rimuovi offerte**.

   La schermata mostra la finestra Aggiungi/rimuovi offerte.
2. Selezionare l'offerta che si desidera aggiungere:
   - Fare clic sulle cartelle per navigare tra di esse fino a che non si individua l'offerta che si desidera aggiungere;
   - Fare clic su **Cerca** per visualizzare la scheda Cerca, dove è possibile inserire un nome, una descrizione o un codice al fine di individuare l'offerta da aggiungere.
3. Selezionare l'offerta o le offerte che si intende aggiungere e fare clic su **>>** per spostarle nell'elenco **Offerte incluse**. È possibile selezionare segmenti multipli utilizzando **Maiusc+Clic** oppure **Ctrl+Clic**.
4. Una volta terminata la selezione delle offerte da associare alla campagna, fare clic su **Salva modifiche**.

Le offerte aggiunte sono elencate nella scheda Riepilogo campagna alla voce **Offerte pertinenti**. Le offerte appaiono come non selezionabili fino a quando non sono utilizzate in un diagramma di flusso all'interno della campagna.

La sezione Offerte pertinenti della scheda Riepilogo campagna mostra un elenco di tutte le offerte associate a una campagna. Le offerte associate di tipo "discendente" appaiono visibilmente diverse rispetto a quelle associate di tipo "ascendente": un asterisco posto vicino al nome di un'offerta indica che questa è stata associata a una campagna utilizzando il metodo "discendente". Le offerte utilizzate direttamente in un diagramma di flusso che non siano state definite come "discendenti" sono visualizzate senza asterisco. Diversamente, le offerte definite come "discendenti", ma non ancora utilizzate in un diagramma di flusso, appaiono non selezionabili fino a quando non sono utilizzate in un diagramma di flusso all'interno della campagna.

Quando si utilizza un processo di contatto per creare un elenco di contatti all'interno del diagramma di flusso della propria campagna, ogni offerta impostata come "discendente" sarà mostrata in cima all'elenco, rendendone più agevole l'individuazione e la selezione per assegnarla a una o più celle di destinazione.

Visualizzazione di una campagna

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Portarsi nella cartella contenente la campagna che si intende visualizzare.
3. Fare clic sul nome della campagna che si intende visualizzare al fine di aprirne la scheda di Riepilogo.

O

4. Fare clic sull'icona **Visualizza una scheda** posta vicino al nome della campagna che si desidera visualizzare.

   Vengono dunque mostrate le opzioni corrispondenti alle schede **Riepilogo**, **Celle di destinazione** e **Analisi** (in cima alla visualizzazione della Campagna o attraverso un menu contestuale). Inoltre, viene mostrata un'opzione per visualizzare gli eventuali diagrammi di flusso della campagna.
5. Fare clic sulla scheda corrispondente alla campagna che si intende visualizzare.

   La campagna si aprirà alla scheda selezionata.

Come passare ad un progetto Marketing Operations partendo da una campagna eredità collegata

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente. La schermata mostra soltanto un elenco delle campagne eredità.

   Per visualizzare campagne create con integrazione Marketing Operations–Campaign abilitata, fare clic sulla cartella **Progetti di tipo campagna**. Qualora non ci sia alcuna campagna eredità, oppure tali campagne non siano state abilitate in questa visualizzazione, la pagina apparirà sempre vuota.
2. Fare clic sul nome della campagna eredità precedentemente collegata a un progetto in Affinium Plan.

   La campagna viene dunque aperta in corrispondenza della scheda **Riepilogo**.
3. Fare clic sul nome del progetto visualizzato nel campo **Progetto correlato**.

   Marketing Operations viene dunque aperto, mostrando la scheda **Riepilogo** corrispondente al progetto collegato.
4. Per ritornare in Campaign, fare clic sul nome del progetto nel campo **Campagna correlata (codice)** in Marketing Operations.

Modifica dei dettagli del Riepilogo di una campagna

1. Dalla pagina Campagne, fare clic sul nome della campagna per la quale si desidera modificare i dettagli di riepilogo.

   Vi è inoltre la possibilità di fare clic sull'icona **Modifica una scheda** e selezionare Riepilogo dal menu contestuale per accedere al Riepilogo della campagna direttamente in modalità Modifica.

   La campagna viene dunque aperta in corrispondenza della scheda **Riepilogo**.
2. Fare clic sull'icona **Modifica riepilogo**.
3. Apportare le modifiche desiderate sulla scheda **Riepilogo**.

   Nota: i nomi delle campagne hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.
4. Quando si è terminato di effettuare modifiche, fare clic su **Salva e termina**.

   Le modifiche sono state salvate e la campagna verrà chiusa.

Informazioni sull'esecuzione delle campagne

Una campagna viene eseguita attraverso l'esecuzione di uno o più diagrammi di flusso all'interno di essa. Per essere in grado di eseguire un diagramma di flusso, è necessario che tutti i processi in quel diagramma siano configurati correttamente. I

processi del diagramma di flusso non configurati sono visualizzati in grigio, mentre i processi configurati con successo sono mostrati a colori.

È possibile effettuare un test del diagramma di flusso, affinché questo venga eseguito senza scrivere output nelle tabelle di sistema.

Stampa di una campagna

È possibile stampare qualsiasi pagina all'interno di una campagna utilizzando l'icona **Stampa questo elemento**.

1. Selezionare la scheda campagna che si intende stampare.

   La scheda selezionata viene dunque aperta.
2. Fare clic sull'icona **Stampa questo elemento**.

   Si apre una nuova finestra che visualizza una versione stampabile della pagina corrente.
3. Fare clic su **Stampa**.

   Viene visualizzata la finestra Stampa, dalla quale è possibile impostare le opzioni di stampa.
4. Dalla finestra Stampa, fare clic su **Stampa**.

   La pagina è in stampa.

Spostamento di una campagna

È possibile organizzare le campagne spostandole da una cartella all'altra.

Importante: se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso all'interno della campagna che si intende spostare, l'intero diagramma di flusso potrebbe andare perduto al termine dello spostamento. Quando si sposta una campagna, si deve essere certi che nessun diagramma di flusso sia aperto per modifiche all'interno della campagna.

1. Dalla pagina Campagne, selezionare la casella di controllo accanto alla campagna che si vuole spostare. Si possono selezionare più campagne per spostarle contemporaneamente nella stesso percorso.
2. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
3. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la campagna.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
4. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

La campagna verrà spostata nella cartella di destinazione.

Informazioni sull'eliminazione delle campagne

Quando si elimina una campagna, la campagna e tutti i file di diagrammi di flusso vengono eliminati. Se vi sono porzioni della campagna che devono essere archiviate per essere poi riutilizzate, è possibile salvarle come oggetto archiviato. Per ulteriori informazioni, consultare Capitolo 9, “Oggetti archiviati”, a pagina 197.

Importante: se si elimina una campagna con una cronologia dei contatti o delle risposte associata ad essa, un messaggio avverte che tutti i record relativi alla cronologia dei contatti o delle risposte saranno eliminati. Non eliminare la campagna se si ha la necessità di mantenere la cronologia dei contatti e delle risposte corrispondente.

Eliminazione di una campagna

1. Nella pagina Campagne, portarsi sulla campagna che si desidera eliminare.
2. Selezionare la casella di controllo accanto alla campagna da eliminare. Si possono selezionare più campagne da eliminare contemporaneamente.
3. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.

   Importante: se si elimina una campagna con una cronologia dei contatti o delle risposte associata ad essa, un messaggio avverte che tutti i record relativi alla cronologia dei contatti o delle risposte saranno eliminati. Se è necessario conservare la cronologia dei contatti e delle risposte corrispondenti, fare clic su **Annulla**.
4. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

La campagna selezionata è ora eliminata.

Nota: è inoltre possibile eliminare una campagna mentre questa viene visualizzata facendo clic sull'icona **Elimina**.

Analisi dei risultati della campagna

Una volta eseguita una campagna, è possibile misurarne i risultati e utilizzarli al fine di perfezionare la propria strategia. Campaign analizza una varietà di informazioni riguardanti le campagne, tra cui la frequenza di risposta effettiva, le entrate ed il profitto del responder. Sulla base di tali informazioni, Campaign è in grado di calcolare le entrate totali, incrementale e il profitto, oltre al ROI complessivo.

Campaign offre svariate tipologie di report al fine di assistere nella raccolta e analisi delle informazioni sulle campagne. Per informazioni sull'utilizzo dei report, consultare Capitolo 11, “Report”, a pagina 233.

Organizzazione delle campagne

Si possono organizzare le campagne creando una cartella o serie di cartelle. In seguito sarà possibile spostare campagne da una cartella all'altra all'interno della struttura di cartelle che è stata creata. Si possono aggiungere, spostare ed eliminare cartelle per organizzare le proprie campagne. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di una cartella.

Aggiunta di una cartella campagna

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Passare alla cartella a cui si desidera aggiungere una sottocartella e fare clic su **Aggiungi una sottocartella** o semplicemente fare clic su **Aggiungi una sottocartella** per aggiungere una cartella nel livello superiore.

   Si aprirà la pagina Aggiungi una sottocartella.
3. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della cartella.

Nota: i nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249

4. Fare clic su **Salva modifiche**.

Si viene dunque reindirizzati alla pagina Tutte le campagne. Viene visualizzata la nuova cartella o sottocartella creata.

Modifica del nome e della descrizione di una cartella campagna

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Fare clic sulla cartella che si vuole rinominare.
3. Fare clic su **Rinomina**.

   Si aprirà la pagina Rinomina una sottocartella.
4. Modificare il nome e la descrizione della cartella.

   Nota: i nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Si viene dunque reindirizzati alla pagina Tutte le campagne. La cartella o sottocartella è stata rinominata.

Spostamento di una cartella campagna

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Portarsi sulla cartella contenente la sottocartella che si vuole spostare.
3. Selezionare la casella accanto alla cartella che si vuole spostare. Si possono selezionare più cartelle per spostarle contemporaneamente nella stessa posizione.
4. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la sottocartella.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

La sottocartella e tutto il suo contenuto verranno spostati nella cartella di destinazione.

Eliminazione di una cartella campagna

È necessario spostare o eliminare il contenuto di una cartella prima di poterla eliminare.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni richieste per eliminare una cartella, Campaign consente di eliminare anche tutte le sottocartelle di quella cartella.

1. Selezionare **Campagna > Campagne**.

   Viene mostrata la pagina Tutte le campagne, dove sono visualizzate le cartelle o le campagne nella partizione corrente.
2. Passare alla cartella che contiene la sottocartella che si desidera eliminare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera eliminare. È possibile selezionare più cartelle da eliminare contemporaneamente.
4. Fare clic su **Elimina selezionati**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

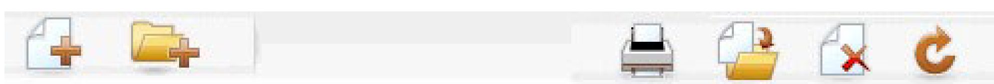
La cartella e tutte le relative sottocartelle vuote vengono eliminate.

Riferimenti campagna

Questa sezione descrive i campi e le icone nell'interfaccia Campaign per l'utilizzo delle campagne.

Icone presenti nella pagina Tutte le campagne

La pagina Tutte le campagne utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nota: molte delle icone nell'interfaccia Campaign sono associate a funzioni che richiedono autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Tabella 1. Icone utilizzate nella pagina Tutte le campagne

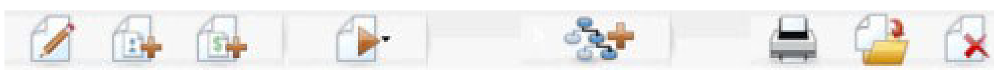
Nome icona	Descrizione
Aggiungi una campagna	Fare clic per aggiungere una nuova campagna. **Nota:** questa icona non viene visualizzata qualora l'utente non possieda le adeguate autorizzazioni o qualora l'integrazione Marketing Operations e Campaign sia abilitata. Per ulteriori informazioni riguardo la creazione di progetti campagna in Marketing Operations, consultare la *Marketing Operations e Campaign Guida all'Integrazione*.
Aggiungi una sottocartella	Fare clic per aggiungere una nuova sottocartella campagna.
Stampa questo elemento	Stampa la pagina.

Tabella 1. Icone utilizzate nella pagina Tutte le campagne (Continua)

Nome icona	Descrizione
Sposta	Selezionare una o più campagne o sottocartelle campagne facendo clic sulla casella di spunta accanto a ogni elemento, poi fare clic su quest'icona per specificare una nuovo percorso per l'elemento o gli elementi selezionati.
Elimina selezionati	Selezionare una o più campagne o sottocartelle campagne facendo clic sulla casella di spunta accanto a ogni elemento, poi fare clic su questa icona per l'elemento o gli elementi selezionati.
Ricarica campagne	Fare clic su questa icona per aggiornare l'elenco delle campagne elencate nella pagina.

Icone presenti nella scheda Riepilogo campagna

La scheda Riepilogo campagna utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nota: Molte delle icone dell'interfaccia sono associate a funzioni che richiedono autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*. Le icone seguenti non sono visualizzate senza le adeguate autorizzazioni: **Modifica riepilogo**, **Aggiungi/rimuovi segmenti**, **Aggiungi/rimuovi offerte**, **Aggiungi un diagramma di flusso**, **Sposta campagna** ed **Elimina campagna**.

Tabella 2. Icone presenti nella scheda Riepilogo campagna

Nome icona	Descrizione
Modifica riepilogo	Fare clic su questa icona per modificare il riepilogo campagna.
Aggiungi/rimuovi segmenti	Fare clic su questa icona per modificare i segmenti strategici associati alla campagna corrente.
Aggiungi/rimuovi offerte	Fare clic su questa icona per modificare le offerte associate alla campagna corrente.
Esegui	Fare clic su questa icona per accedere al menu **Esegui**, dove è possibile selezionare **Esegui tutto** al fine di eseguire tutti i diagrammi di flusso presenti nella campagna.
Aggiungi un diagramma di flusso	Fare clic su questa icona per aggiungere un diagramma di flusso alla campagna.
Stampa questo elemento	Fare clic su questa icona per stampare il riepilogo campagna.
Sposta campagna	Fare clic su quest'icona per specificare una nuova ubicazione nella quale spostare la campagna.
Elimina campagna	Fare clic su questa icona per eliminare la campagna.

Riferimento di scheda Riepilogo campagna

La tabella seguente descrive i campi presenti nella scheda di Riepilogo campagna:

Tabella 3. Campi della scheda Riepilogo campagna

Campo	Descrizione
Politica di sicurezza	Politica di sicurezza che si applica alla campagna.
Descrizione	La descrizione di questa campagna visualizzata sotto il nome della campagna nella pagina Tutte le campagne.
Obiettivo	Obiettivo della Campagna corrente.
Codice campagna	Identificatore univoco per la campagna che rispetta un formato specifico. Campaign genera automaticamente un codice campagna univoco per ciascuna nuova campagna, secondo il formato predefinito o il formato personalizzato definito dalla società. È possibile modificare tale codice o fare clic su **Rigenera codice** al fine di generare un nuovo codice. **Nota:** se si modifica il codice, Campaign non sarà più in grado di assicurare l'univocità dei codici campagna. Se si sta svolgendo attività di tracciamento delle risposte, è consigliabile cercare di evitare l'utilizzo di codici modificabili (ad es. codici campagna) come codici di traccia. In alternativa, utilizzate i codici di trattamento generati da Campaign, che non possono essere modificati manualmente e la cui univocità è garantita.
Date di decorrenza/scadenza	Intervallo di date di validità della campagna. La data può essere sia inserita manualmente oppure facendo clic sull'icona calendario o utilizzando le frecce avanti e indietro per selezionare la data.
Iniziativa/e	Iniziativa in cui rientra la campagna. L'elenco delle iniziative disponibili è creato dal vostro amministratore di sistema.
Proprietario	Questo campo non modificabile visualizza il nome utente della persona che ha creato la campagna.

Qualsiasi attributo personalizzato creato dall'amministratore di sistema viene visualizzato in fondo alla pagina.

Capitolo 4. Diagrammi di flusso

I diagrammi di flusso vengono utilizzati per eseguire una sequenza di azioni sui dati per l'esecuzione della logica della campagna. Le campagne si compongono di uno o più diagrammi di flusso. I diagrammi di flusso sono costituiti da processi che si configurano per eseguire la manipolazione dei dati, la creazione di un elenco contatti o il tracciamento delle risposte e dei contatti necessari per la campagna. In effetti, i processi sono il modo in cui si definisce e implementa una campagna.

Nota: per lavorare con i diagrammi di flusso sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

Creazione di diagrammi di flusso

È possibile aggiungere un diagramma di flusso alla propria campagna creandone uno nuovo oppure copiando uno esistente.

La copia di un diagramma di flusso esistente consente di risparmiare tempo, poiché permette di partire con un diagramma di flusso completo e di modificarlo in base alle proprie esigenze.

Per facilitare la creazione dei diagrammi di flusso, è possibile utilizzare modelli precedentemente configurati per ricreare velocemente la logica comune delle campagne o sequenze di caselle dei processi. È inoltre possibile salvare e riutilizzare altri oggetti quali query, cataloghi delle tabelle, trigger, macro personalizzate, variabili utente o definizioni di campi derivati.

Considerazioni sulla progettazione dei diagrammi di flusso

È necessario tenere presente le seguenti considerazioni nella creazione di diagrammi di flusso.

- **Evitare dipendenze cicliche.** Fare attenzione a non creare dipendenze cicliche tra i processi. Ad esempio, il diagramma di flusso ha un processo Seleziona che fornisce l'input ad un processo Crea segmento. Se si sceglie come input nel processo Seleziona un segmento che verrà creato dallo stesso processo Crea segmento cui il processo Seleziona fornisce l'output, si creerà una dipendenza ciclica. Questa situazione può provocare un errore quando si cerca di eseguire il processo.
- **Applicazione di soppressioni totali.** Se l'organizzazione utilizza la funzione soppressione globale, tenere presente che una serie particolare di ID potrebbe automaticamente non essere utilizzato nelle campagne e nelle celle di destinazione.

Creazione di un diagramma di flusso

Nota: se si sta creando un diagramma di flusso interattivo, consultare la documentazione IBM Unica Interact per informazioni.

1. Nella campagna o nella sessione a cui si vuole aggiungere un diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso**.

   Viene visualizzata Proprietà del diagramma di flusso.
2. Inserire un nome e una descrizione per il diagramma di flusso.

Nota: i nomi dei diagrammi di flusso hanno delle specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.

Nota: In **Tipo di diagramma di flusso**, l'unica opzione disponibile è **Diagramma di flusso batch standard**, a meno che non si possegga una licenza Interact. Se è stata installata una versione su licenza di Interact, è possibile selezionare anche Diagramma di flusso interattivo.

3. Fare clic su **Salva e modifica diagramma di flusso**.

   Nella pagina Modifica diagramma di flusso viene visualizzata la tavolozza dei processi ed un'area di lavoro vuota.
4. Aggiungere i processi al diagramma di flusso.

   Un diagramma di flusso solitamente inizia con uno o più processi Seleziona o Destinatari, per definire i clienti o altre entità commerciali con cui lavorare.

   Importante: assicurarsi di fare spesso clic su **Salva** durante l'aggiunta e la configurazione dei processi nel diagramma di flusso.
5. Fare clic su **Salva** o su **Salva ed esci** quando il diagramma di flusso è stato creato.

Copia dei diagrammi di flusso

La copia di un diagramma di flusso esistente da aggiungere ad una campagna consente di risparmiare tempo, poiché permette di partire con un diagramma di flusso completo e di modificarlo in base alle proprie esigenze.

Se il diagramma di flusso copiato contiene processi Contatti (elenco di posta o elenco chiamate) con celle di destinazione definite nel foglio di calcolo della cella di destinazione, verranno generati dei nuovi codici cella per le celle presenti nella nuova copia del diagramma di flusso in modo da non duplicarli. Se le celle di destinazione sono state definite nel diagramma di flusso e se l'opzione **Genera automaticamente codici della cella** nel processo contatti non è attiva, i nuovi codici cella NON vengono generati quando si incolla il diagramma di flusso copiato.

Nota: quando si copia un diagramma di flusso, se la logica del diagramma di flusso utilizza campi derivati che fanno riferimento a codici cella del vecchio diagramma di flusso, la logica verrà interrotta nel nuovo diagramma di flusso.

Le impostazioni di configurazione del processo sono copiate nel nuovo diagramma di flusso. Tuttavia, tutte le tabelle ed i file temporanei creati dall'esecuzione del diagramma di flusso originale, non vengono copiati nel nuovo diagramma di flusso.

Copia di un diagramma di flusso

1. Visualizzare il diagramma di flusso che si intende copiare.

   Ad esempio, è possibile fare clic sulla scheda del diagramma di flusso mentre si visualizza la relativa campagna.
2. Fare clic sull'icona **Copia**.

   Viene visualizzata la finestra Duplica diagramma di flusso.
3. Selezionare la campagna in cui si desidera copiare il diagramma di flusso.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno + accanto alla cartella per espanderla.

4. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

Il diagramma di flusso viene spostato nella campagna selezionata.

Visualizzazione dei diagrammi di flusso

Se si possiede l'autorizzazione Visualizza per un diagramma di flusso, è possibile aprirlo in Sola lettura per visualizzarlo, sarà quindi possibile visualizzarne la struttura, ma non aprire le finestra di dialogo di configurazione del processo o apportare modifiche. In Sola lettura, è possibile visualizzare i processi e le relative connessioni per determinare in modo veloce lo scopo del diagramma di flusso.

Quando si apre il diagramma di flusso per visualizzarlo, è possibile effettuare lo zoom indietro, per visualizzare più processi o lo zoom avanti, per ingrandire una porzione del diagramma di flusso.

Per visualizzare i dettagli del diagramma di flusso, come ad esempio quelli relativi alla configurazione dei processi nel diagramma di flusso, è necessario aprirlo per riesaminarlo o modificarlo.

Visualizzazione di un diagramma di flusso

Un diagramma di flusso può essere visualizzato in tre modi:

- Dalla pagina Campagne, fare clic sull'icona **Visualizza una scheda** di fianco alla campagna e selezionare il diagramma di flusso che si desidera visualizzare dal menu.
- Aprire la scheda del diagramma di flusso direttamente dalla campagna.
- Aprire la scheda Analisi della campagna e fare clic sul nome del diagramma di flusso dall'elenco di diagrammi di flusso.

Per lo zoom avanti e indietro

Fare clic sulle icone **Zoom avanti** e **Zoom indietro**.

Revisione dei diagrammi di flusso

Se si posseggono le autorizzazioni che consentono di Revisionare (e non quelle per la Modifica) i diagrammi di flusso, è possibile aprirli solo in modalità Revisione, la quale consente di visualizzare la configurazione del processo e modificare il diagramma di flusso, ma non permette di salvare le modifiche o effettuare esecuzioni di produzione dei diagrammi di flusso o di uno qualsiasi dei suoi processi. Ciò consente di verificare in sicurezza i contenuti del diagramma di flusso oppure di copiare e riutilizzare i processi esso contenuti senza il rischio di modificarlo inavvertitamente.

Importante: tenere presente che le esecuzioni di test possono scrivere output e possono eseguire trigger. Inoltre, anche in modalità Revisione, se si posseggono le autorizzazioni appropriate, è possibile modificare le macro e i trigger personalizzati e quindi modificare il diagramma di flusso.

Altre azioni che è possibile eseguire nella modalità Revisione sono:

- Le esecuzioni di test se si è in possesso delle autorizzazioni appropriate.
- Salvare processi o i diagrammi di flusso che si stanno revisionando come modelli.

Importante: in modalità Revisiona, l'opzione di salvataggio automatico del diagramma di flusso è disabilitata e non può essere abilitata. Per salvare le modifiche apportate ad un diagramma di flusso è necessario essere in possesso delle autorizzazioni di Modifica.

Revisione di un processo in un diagramma di flusso

Nota: un diagramma di flusso viene aperto in modalità Revisione nello stesso modo in cui lo si apre in modalità di Modifica. Se non si è in possesso delle autorizzazioni per accedere al diagramma di flusso in modalità di Modifica, le impostazioni delle autorizzazioni assicurano automaticamente l'accesso in modalità Revisione.

è possibile aprire un diagramma di flusso modalità revisione in diversi modi:

- Dalla pagina Campagne, fare clic sull'icona **Modifica una scheda** di fianco alla campagna e selezionare il diagramma di flusso che si desidera revisionare dal menu.
- Aprire la campagna e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso. Nella pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Modifica**.

  È anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità Revisiona.
- Aprire la scheda **Analisi** della campagna e fare clic sul link relativo al diagramma di flusso che si desidera revisionare, quindi fare clic sull'icona **Modifica**.

  Nella scheda Analisi è anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sul link del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità Revisiona.

Quando si accede ad un diagramma di flusso in modalità Revisiona, viene visualizzato un messaggio che indica che il diagramma di flusso è in tale modalità e che le modifiche apportate non potranno essere salvate. L'intestazione della pagina riporta "Revisione" e solo l'opzione **Annulla** è visibile.

Modifica dei diagrammi di flusso

I diagrammi di flusso vengono modificati per aggiungere o rimuove i processi o per configurarli. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di un diagramma di flusso.

Importante: se si prova a modificare un diagramma di flusso già aperto in modifica da un altro utente, Campaign avverte che il diagramma di flusso è aperto. Se si prosegue nell'apertura del diagramma di flusso, le modifiche apportate dall'altro utente verranno definitivamente perdute. Per evitare la perdita di lavoro, si consiglia di non proseguire nell'apertura del diagramma di flusso senza essersi confrontati con l'altro utente.

Apertura di un diagramma di flusso per la modifica

È possibile aprire un diagramma di flusso in modalità di modifica in diversi modi:

- Dalla pagina Campagne, fare clic sull'icona **Modifica una scheda** di fianco alla campagna e selezionare il diagramma di flusso dal menu.
- Aprire la campagna e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso. Nella pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Modifica**.

  È anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sulla scheda del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
- Aprire la scheda **Analisi** della campagna e fare clic sul link relativo al diagramma di flusso che si desidera modificare, quindi fare clic sull'icona **Modifica**.

  È anche possibile premere **Ctrl** e fare clic sul nome del diagramma di flusso per aprire direttamente il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.

Modifica delle proprietà del diagramma di flusso

1. Aprire il diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic sull'icona **Proprietà** nella barra degli strumenti del Diagramma di flusso.

   Si aprirà la pagina Modifica proprietà del diagramma di flusso.
3. Modificare il nome o la descrizione del diagramma di flusso.

   Nota: i nomi dei diagrammi di flusso hanno delle specifiche restrizioni di caratteri.Consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
4. Fare clic su **Salva modifiche**.

   I dettagli modificati del diagramma di flusso verranno salvati.

Convalida dei diagrammi di flusso

È possibile convalidare un diagramma di flusso in qualsiasi momento (tranne quando questo è in esecuzione) utilizzando la funzione **Convalida diagramma di flusso**. Non è necessario aver salvato un diagramma di flusso per convalidarlo.

La convalida effettua di un diagramma di flusso verifica:

- che i processi all'interno del diagramma di flusso siano configurati.
- che i codici cella siano univoci all'interno del diagramma di flusso, solo se il parametro di configurazione AllowDuplicateCellCodes è impostato su **No**. Se invece è impostato su **Yes**, i codici cella duplicati sono consentiti.
- che i nomi cella siano univoci nel diagramma di flusso.
- che le offerte e gli elenchi offerte a cui i processi contatti fanno riferimento siano valide (ossia, che non siano state ritirate o eliminate). Gli elenchi offerte a cui si fa riferimento, ma che sono vuoti, non genereranno un errore, ma solo un avviso.
- che le celle collegate ad una voce top-down provenienti dal foglio di calcolo della cella di destinazione siano ancora connesse.

Lo strumento di convalida segnala il primo errore trovato nel diagramma di flusso. Potrebbe essere necessario eseguire lo strumento di convalida diverse volte in successione (ogni volta che si corregge l'errore visualizzato) per essere sicuri che tutti gli errori trovati siano stati corretti.

Nota: si consiglia di eseguire la convalida sui diagrammi di flusso prima di effettuare le esecuzioni di produzione, in particolare se si intende eseguire i diagrammi di flusso in modalità batch o se non si prevede di monitorare attivamente l'esecuzione.

Convalida di un diagramma di flusso

1. Nella pagina del diagramma di flusso nella modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Convalida diagramma di flusso**.

   Campaign verifica il diagramma di flusso.
2. Se sono presenti errori nel diagramma di flusso, viene visualizzata un messaggio che riporta il primo errore rilevato. Correggono i singoli errori e si rieseguendo lo strumento di convalida, i restanti errori verranno visualizzati in successione.

Verifica dei diagrammi di flusso

È possibile effettuare esecuzioni di test di un diagramma di flusso o di un ramo, se non si desidera che i dati di output aggiornino le tabelle o i file. Tuttavia, tenere presente che i trigger vengono eseguiti al completamento sia delle esecuzioni di test che di quelle di produzione.

Quando si verificano i processi, i rami o i diagrammi di flusso la soppressione globale viene applicata.

Nota: per ottenere risultati migliori, effettuare esecuzioni di test sui processi e sui rami durante la creazione del diagramma di flusso, in modo da poter risolvere i problemi appena si verificano. Ricordarsi inoltre di salvare ciascun diagramma di flusso prima di verificarlo o eseguirlo.

Esecuzione di test di un diagramma di flusso

1. Nella pagina del diagramma di flusso nella modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Esegui test diagramma di flusso**.

   Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test. I dati non vengono scritti in alcuna tabella.

   Ciascun processo visualizza un segno di spunta blu quando è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.
2. Fare clic su **Salva ed esci** per salvare il diagramma di flusso.

   È anche possibile fare clic su **Salva** per salvare il diagramma di flusso e lasciarlo aperto per le modifiche.

   Se si fa clic su **Salva ed esci** prima che il diagramma di flusso abbia terminato, la sua esecuzione proseguirà e verrà salvato al termine della stessa. Se si riapre il diagramma di flusso quando è ancora in esecuzione, le modifiche apportate non verranno salvate. Per tale motivo si consiglia di salvare il diagramma di flusso prima di eseguirlo.

   Per sospendere l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Sospendi**. Per arrestare l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Arresta**.
3. Fare clic sulla scheda **Analisi** nella barra degli strumenti Campaign e visualizzare il report **Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna**, per determinare se si sono verificati errori durante l'esecuzione del diagramma di flusso.

Esecuzione di test di un ramo del diagramma di flusso

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo sul ramo che si intende verificare.
2. Fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Esegui test diagramma di flusso**.

Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test. I dati non vengono scritti in alcuna tabella.

Ciascun processo visualizza un segno di spunta blu quando è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.

Esecuzione di diagrammi di flusso

È possibile eseguire un intero diagramma di flusso, un ramo o un singolo processo nel diagramma di flusso. Per ottenere risultati migliori, effettuare esecuzioni di test durante la creazione del diagramma di flusso, in modo da poter risolvere i problemi appena si verificano ed assicurarsi di salvare ciascun diagramma di flusso prima di verificarlo o eseguirlo.

Importante: per i diagrammi di flusso contenenti processi di contatto, ciascuna esecuzione di produzione di un diagramma di flusso è in grado di generare una cronologia dei contatti una sola volta. Per generare vari contatti dallo stesso elenco di ID, effettuare una snapshot dell'elenco di ID e leggere dall'elenco per ciascuna esecuzione di diagrammi di flusso.

Nota: gli utenti con i privilegi di amministratore possono accedere alla pagina Monitoraggio, che visualizza tutti i diagrammi di flusso in esecuzione con i relativi stati e fornisce controlli per sospendere, riprendere o arrestare le esecuzioni dei diagrammi di flusso.

Esecuzione di un diagramma di flusso

1. Quando si visualizza un diagramma di flusso, è possibile eseguirlo facendo clic sull'icona **Esegui** e selezionando **Esegui questo**.

   Se si modifica un diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Salva ed esegui diagramma di flusso**.
2. Se il diagramma di flusso è stato già eseguito, fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   I dati dell'esecuzione sono salvati nelle tabelle di sistema appropriate. Ciascun processo visualizza un segno di spunta blu quando è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una "X" rossa.
3. Fare clic su **Salva ed esci** per salvare il diagramma di flusso.

   È anche possibile fare clic su **Salva** per salvare il diagramma di flusso e lasciarlo aperto per le modifiche.

   È necessario salvare il diagramma di flusso dopo l'esecuzione per visualizzarne i risultati in un qualsiasi report. Una volta salvato il diagramma di flusso, i risultati delle esecuzioni successive sono immediatamente disponibili.

   Nota: se si fa clic su **Salva ed esci** prima che il diagramma di flusso abbia terminato, la sua esecuzione proseguirà e verrà salvato al termine della stessa.
4. Fare clic sulla scheda **Analisi** nella barra degli strumenti Campaign e visualizzare il report **CampaignRiepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna**, per determinare se si sono verificati errori durante l'esecuzione del diagramma di flusso.

Esecuzione di un ramo del diagramma di flusso

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic su un processo sul ramo che si intende eseguire.
2. Fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Salva ed esegui ramo selezionato**.

   Nota: l'esecuzione di un solo processo o di un ramo di un diagramma di flusso non incrementa l'ID esecuzione di un diagramma di flusso. Quando si esegue solo un processo o un ramo, se esistono le registrazioni della cronologia di contatti, viene richiesto di scegliere se eseguire le opzioni della cronologia di esecuzione prima di proseguire. Per i dettagli, consultare “Informazioni sulle opzioni della cronologia di esecuzione” a pagina 31.

   Ciascun processo visualizza un segno di spunta blu quando è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo riporta una **X** rossa.

Esecuzione di un processo

Per assicurarsi che la configurazione sia corretta e che i risultati siano quelli previsti, assicurarsi di eseguire ogni processo nel momento in cui si esegue la configurazione e la connessione.

Nota: Quando si esegue un processo, si perdono tutti i risultati di una precedente esecuzione.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic sul processo che si desidera eseguire.

   Se il processo richiede dati da un processo origine, assicurarsi che il processo origine sia già stato eseguito correttamente e che i relativi dati siano disponibili.
3. Fare clic sull'icona **Esegui** per fare clic con il pulsante destro del mouse su una casella del processo, quindi selezionare una delle seguenti opzioni:
   - **Esegui test processo selezionato**: utilizzare questa opzione durante la creazione del proprio diagramma di flusso in modo da poter risolvere i problemi quando si verificano. Le esecuzioni di test non scrivono dati o aggiornano tabelle o file. Tuttavia, i trigger vengono eseguiti al completamento delle esecuzioni di test e viene applicata la soppressione globale.
   - **Salva ed esegui processo selezionato**: effettua una esecuzione di produzione. Con processi come Elenco di posta e Elenco chiamate le voci verranno scritte nella cronologia dei contatti. Ogni esecuzione di produzione può generare una cronologia dei contatti solo una volta. I processi contatti che sono già stati eseguiti per quella esecuzione di produzione possono essere eseguiti di nuovo solo se viene prima eliminata la cronologia dei contatti dell'esecuzione corrente. I trigger vengono eseguiti al completamento della esecuzione di produzione.

   Nota: l'esecuzione di un solo processo o di un ramo di un diagramma di flusso non incrementa l'ID esecuzione di un diagramma di flusso. Quando si esegue solo un processo o un ramo, se esistono le registrazioni della cronologia di contatti, viene richiesto di scegliere se eseguire le opzioni della cronologia di esecuzione prima di proseguire. Per i dettagli, consultare “Informazioni sulle opzioni della cronologia di esecuzione” a pagina 31.
4. Quando termina l'esecuzione del processo, fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

Il processo presenta un segno di spunta blu quando l'esecuzione è riuscita correttamente. Se vi sono errori, il processo presenta una "X" rossa.

Informazioni sulle opzioni della cronologia di esecuzione

Nota: La finestra Opzioni cronologia esecuzioni viene visualizzata solo quando si esegue un ramo o processo che ha già generato la cronologia dei contatti per l'ID di esecuzione corrente. Se non esiste una nuova istanza di esecuzione per una determinata riesecuzione di ramo o processo, la finestra Opzioni cronologia esecuzioni non viene visualizzata.

Utilizzare la finestra Opzioni cronologia esecuzioni per stabilire la modalità di scrittura della nuova cronologia dei contatti generata, all'interno della tabella della cronologia dei contatti.

Scenario opzioni della cronologia di esecuzione

Si supponga di avere un diagramma di flusso con due rami e due processi contatti, A e B, entrambi configurati per accedere alla cronologia dei contatti.

L'intero diagramma di flusso viene eseguito (dall'alto, utilizzando il comando Esegui diagramma di flusso) una volta. Ciò crea un nuovo ID di esecuzione (ad esempio, ID esecuzione = 1) e genera la cronologia dei contatti per questo ID esecuzione.

Dopo la prima corretta esecuzione dell'intero diagramma di flusso, viene modificato il processo contatti A per fornire un'offerta aggiuntiva agli stessi individui che hanno ricevuto la prima offerta. Pertanto, si intende eseguire nuovamente il processo contatti A. L'ID esecuzione corrente è "1" e la cronologia dei contatti esiste già per il processo A e ID esecuzione=1.

Quando si seleziona il processo contatti A e si fa clic su "Esegui processo," viene visualizzata la finestra Opzioni cronologia esecuzioni. È possibile scegliere di non modificare l'ID esecuzione (Run ID=1) e di sostituire la cronologia dei contatti esistente associata a questo ID esecuzione, oppure è possibile creare una nuova istanza di esecuzione (ovvero, incrementare l'ID esecuzione a 2), non modificare la cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione=1 e aggiungere la nuova cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione=2.

Si sta inviando un'offerta aggiuntiva e non si intende perdere la cronologia dei contatti associata alla prima offerta, pertanto si sceglie **Crea una nuova istanza di esecuzione**. Ciò cambia l'ID esecuzione in "2" e aggiunge le registrazioni della cronologia dei contatti per gli stessi ID che hanno ricevuto la prima offerta alla tabella della cronologia dei contatti.

Se ora si modifica e si esegue il processo contatti B, non sarà possibile visualizzare la finestra Opzioni cronologia esecuzioni, poiché l'ID esecuzione corrente = 2 e la cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione = 2 non esistono per il processo contatti B. La sola esecuzione del processo contatti B genererà semplicemente ulteriori registrazioni della cronologia dei contatti per l'ID esecuzione = 2.

Riferimento finestra Opzioni cronologia esecuzioni

La finestra Opzioni cronologia esecuzioni contiene le seguenti opzioni.

Tabella 4. Contenuto della finestra Opzioni cronologia esecuzioni

Opzione	Descrizione
Crea una nuova istanza di esecuzione	Rieseguire un determinato ramo o processo del diagramma di flusso utilizzando un nuovo ID di esecuzione. Aggiungere i risultati, associati alla nuova ID di esecuzione, alla tabella della cronologia dei contatti. La cronologia dei contatti esistente non verrà modificata.
Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente	Riutilizzare l'ID di esecuzione precedente e sostituire la cronologia dei contatti generata precedentemente per quell'ID di esecuzione (solo per il processo o ramo in fase di esecuzione). Le registrazioni della cronologia dei contatti che sono state generate precedentemente per altri rami o processi del diagramma di flusso non vengono modificate.
Annulla	Annullare l'esecuzione del ramo o del processo e non apportare alcuna modifica alla cronologia dei contatti esistente. Il diagramma di flusso rimane aperto in modalità Modifica.

Non è possibile sostituire la cronologia dei contatti se esiste la cronologia delle risposte associata. Quindi, se è stata selezionata l'opzione **Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente** ed esistono le registrazioni della cronologia delle risposte associate, è possibile scegliere una delle seguenti due opzioni:

- Fare clic su **OK** per cancellare le registrazioni della cronologia delle risposte associate nonché le registrazioni della cronologia dei contatti. Si tratta dell'unica opzione possibile se la cronologia delle risposte esiste e si desidera sostituire la cronologia dei contatti dell'esecuzione precedente.
- Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione di cancellazione delle registrazioni della cronologia dei contatti. È possibile invece scegliere l'opzione **Crea una nuova istanza di esecuzione** per creare una nuova istanza per l'esecuzione del processo contatti corrente.

Sospensione dell'esecuzione del diagramma di flusso

Quando si sospende un diagramma di flusso in esecuzione, un ramo o un processo, il server si arresta, ma salva tutti i dati di cui è in possesso. È possibile che si desideri sospendere un'esecuzione per liberare risorse di elaborazione sul server.

Dopo la sospensione di un'esecuzione, è possibile proseguirla o arrestarla.

Su una pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Sospendi questo**.

Nota: nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio.

Proseguimento dell'esecuzione di un diagramma di flusso sospeso

Quando si prosegue con un'esecuzione sospesa, questa riprende dal punto esatto in cui era stata arrestata. Ad esempio, se si è sospeso un processo Seleziona dopo che ha elaborato dieci record, esso riprenderà l'esecuzione dall'elaborazione dell'undicesimo record.

Su una pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Continua questo**.

Nota: nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Arresto dell'esecuzione del diagramma di flusso

Su una pagina del diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Arresta questo**.

I risultati dei processi attualmente in esecuzione vengono perduti e su tali processi viene visualizzata una **X** rossa.

Nota: nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio.

Proseguimento dell'esecuzione di un diagramma di flusso arrestato

È possibile proseguire l'esecuzione di un diagramma di flusso arrestato eseguendo il ramo del diagramma di flusso che inizia con il processo su cui il diagramma di flusso è stato arrestato. Tale processo verrà di nuovo eseguito assieme a tutti i processi di downstream.

1. Su una pagina di un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sul processo che riporta una **X** rossa.
2. Fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Salva ed esegui ramo selezionato**.

   Nota: nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile controllare i diagrammi di flusso dalla pagina Monitoraggio. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Risoluzione degli errori di runtime

I processi correttamente configurati vengono visualizzati a colori (il colore specifico rispecchia il tipo di processo). Un processo di colore grigio con il nome specificato in corsivo presenta un errore di configurazione. Per ulteriori informazioni sull'errore, spostare il puntatore del mouse sul processo per visualizzare un messaggio di errore descrittivo.

Se l'esecuzione di un diagramma di flusso si arresta a causa di un errore, i processi che erano in esecuzione riportano una **X** rossa. Spostare il puntatore del mouse sul processo per visualizzare il messaggio di errore.

Nota: se Campaign è configurato in modo da archiviare le tabelle di sistema in un database, se non si sta visualizzando il diagramma di flusso e l'esecuzione si arresta a causa di un errore nella connessione del database, il processo non riporterà la **X** rossa. Mentre il diagramma di flusso verrà visualizzato come nell'ultimo salvataggio.

È inoltre necessario consultare il file di log per verificare la presenza di informazioni di errore e riesaminare i report Analisi e Prestazioni/Redditività della campagna, per assicurarsi che i risultati siano quelli previsti.

Eliminazione dei diagrammi di flusso

L'eliminazione di un diagramma di flusso rimuove definitivamente un diagramma di flusso e tutti i file associati, compreso il file di log. Se vi sono porzioni del diagramma di flusso che devono essere archiviate per essere poi riutilizzate, è possibile salvarle come oggetto archiviato.

I file di output (quali quelli scritti da un processo Snapshot, Optimizza o Contatti) non vengono eliminati e le informazioni relative alla cronologia delle risposte sono mantenute.

Importante: se si prova ad eliminare un diagramma di flusso aperto in modifica da un altro utente, Campaign avverte che il diagramma di flusso è aperto. Se si continua nell'eliminazione del diagramma di flusso, le modifiche apportate dall'altro utente verranno definitivamente perdute. Per evitare la perdita di lavoro, si consiglia di non proseguire nell'eliminazione del diagramma di flusso senza essersi confrontati con l'altro utente.

Eliminazione di un diagramma di flusso

1. Aprire il diagramma di flusso che si intende eliminare in modalità **Visualizza**.

   Viene visualizzata la scheda del diagramma di flusso.
2. Fare clic sull'icona **Elimina diagramma di flusso**.
3. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   Il diagramma di flusso e tutti i relativi file associati sono quindi rimossi.

Stampa di un diagramma di flusso

È possibile stampare versioni cartacee dei diagrammi di flusso da Campaign.

Nota: non utilizzare il comando del browser Web **File > Stampa**, poiché i diagrammi di flusso potrebbero non essere stampati correttamente.

1. Aprire il diagramma di flusso che si desidera stampare, in modalità **Visualizzazione** o **Modifica**.
2. Fare clic sull'icona **Stampa**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazione pagina.
3. Fare clic su **OK**.

   Viene visualizzata la finestra Stampa.
4. Fare clic su **OK** per stampare il diagramma di flusso corrente.

   Viene visualizzata una finestra di Campaign che indica che il diagramma di flusso è in fase di stampa.

Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi

Se si necessita di assistenza da parte di IBM per risolvere i problemi relativi ad un diagramma di flusso, è possibile raccogliere automaticamente i dati pertinenti da inviare al Supporto tecnico di IBM. È possibile effettuare una selezione da un elenco di elementi da includere e specificare gli intervalli di date in cui limitare i dati. I dati vengono scritti in una cartella a scelta ed i contenuti possono essere compressi ed inviati al Supporto tecnico di IBM.

Oltre agli elementi dei dati selezionati, Campaign crea anche un file di riepilogo che identifica:

- Data e ora correnti
- Versione e numero di build del software
- Il nome utente
- Ciò che è stato incluso nel package

Creazione del package di file del diagramma di flusso per la risoluzione dei problemi

Solo un utente in possesso di autorizzazioni per la modifica e l'esecuzione di un diagramma di flusso (sia esecuzione di test che di produzione) può eseguire questa procedura. Se non si possiede l'autorizzazione "Visualizza log", non è possibile selezionare le voci relative al log nella finestra di selezione.

Utilizzare questa attività per creare automaticamente package dei file di dati del diagramma di flusso in modo da inviarli al Supporto tecnico di IBM se si necessita di assistenza per risolvere i problemi di un diagramma di flusso.

1. Dalla pagina del diagramma di flusso in modalità di **Modifica**, selezionare **Amministrazione** > **Raccogli dati del diagramma di flusso**. Viene visualizzata la finestra Crea package dati per la risoluzione dei problemi.
2. Immettere un nome per il package oppure mantenere il nome predefinito. Il nome del package sarà utilizzato per creare una sottocartella in cui gli verranno scritti gli elementi dei dati selezionati.
3. Fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui verrà salvato il package dei dati.
4. Selezionare la casella di spunta di ciascun elemento che si intende includere nel package. Alcuni elementi, quando selezionati, potrebbero consentire l'inserimento di ulteriori informazioni con cui filtrare i dati estratti.

   In alternativa, è possibile selezionare la casella di spunta **Seleziona elementi predefiniti**. Questa casella di spunta seleziona automaticamente tutti i dati comunemente richiesti per la risoluzione dei problemi relativi ai diagrammi di flusso. Sono compresi tutti gli elementi elencati ad eccezione dei file di log ed dei contenuti della tabella utente, della tabella della cronologia dei contatti e delle risposte, i segmenti strategici ed i file di traccia di stack.
5. Fare clic su **OK** per creare il package.

Trasmissione del package di dati del diagramma di flusso al Supporto tecnico IBM Unica

Il package dei dati può essere inviato al Supporto tecnico IBM Unica via email oppure utilizzando un metodo consigliato dal proprio rappresentante di supporto.

Il Supporto tecnico IBM Unica accetterà dati non compressi (l'intera directory secondaria del package), ma è anche possibile comprimere, crittografare e creare un package dei file in un singolo file prima di inviarli a IBM.

Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso

Tabella 5. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
Casella di spunta **Seleziona elementi predefiniti**	Tutti i dati comunemente necessari per risolvere i problemi relativi ai diagrammi di flusso. Comprende tutti gli elementi elencati ad eccezione dei file di log ed dei contenuti della tabella utente e della tabella della cronologia dei contatti.	
Diagramma di flusso	Il file `.ses` del diagramma di flusso.	**Includere i risultati dell'esecuzione?** Include o esclude i file di dati del runtime, anche chiamati file "underscore" (carattere di sottolineatura).
Log del diagramma di flusso	Il file `.log` del diagramma di flusso.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log del listener	Il file `unica_aclsnr.log`.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log di avvio	Il file `AC_sess.log`.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Log dei messaggi Web	Il file `AC_web.log`.	Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è l'intero file di log.
Configurazione Campaign	Il file `.config` che elenca le proprietà e le impostazioni dell'ambiente Campaign per assistere nella risoluzione dei problemi relativi ai diagrammi di flusso.	
Attributi personalizzati della campagna	Il file `customcampaignattributes.dat`, che elenca le coppie nome attributo/valore degli attributi personalizzati Campaign. Sono incluse solo le voci relative alla campagna corrente.	

Tabella 5. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
Attributi personalizzati della cella	Il file customcellattributes.dat, che elenca le coppie nome attributo/valore degli attributi personalizzati delle celle Campaign. Sono incluse solo le voci relative alla campagna corrente.	
Definizioni di offerta	Sono incluse tutte le righe di ciascuna delle seguenti tabelle di sistema relative all'offerta:UA_AttributeDef.dat, UA_Folder.dat, UA_Offer.dat, UA_OfferAttribute.dat, UA_OfferList.dat, UA_OfferListMember.dat, UA_OfferTemplate.dat, UA_OfferTemplAttr.dat, UA_OfferToProduct.dat, UA_Product.dat, UA_ProductIndex.dat	
Dati del foglio di calcolo della cella di destinazione	Il file targetcellspreadsheet.dat, che contiene i dati da UA_TargetCells per l'intero foglio di calcolo della cella di destinazione. Include i dati della campagna corrente, in formato testo delimitato da colonne/righe.	
Definizioni di macro personalizzate	Il file custommacros.dat, che contiene i seguenti campi provenienti da UA_CustomMacros, in formato colonne/righe: Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UPdateBy, PolicyIS, ACLID	
Mapping tabella di sistema	Il file systablemapping.xml. Contiene tutte le associazioni della tabella di sistema, inclusa l'origine dati.	
+ Includi contenuto tabella di sistema	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande ed elenca tutte le tabelle di sistema.	Selezionare ciascuna tabella di sistema da includere. L'intera tabella verrà inclusa (tutte le righe e le colonne). Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcuna tabella di sistema.

Tabella 5. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso (Continua)

Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
+ Includi tabelle della cronologia dei contatti	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza le tabelle della cronologia dei contatti di ciascun livello destinatario.	Per ciascun insieme selezionato, il package conterrà la cronologia dei contatti ed i record della cronologia dei contatti dettagliata per tale livello destinatario. Facoltativamente è possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcuna informazione della tabella della cronologia dei contatti.
+ Includi tabelle della cronologia delle risposte	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza le tabelle della cronologia delle risposte di ciascun livello destinatario.	Per ciascuna tabella selezionata, il package conterrà i record della cronologia delle risposte per tale livello destinatario. Per ciascuna tabella selezionata, è facoltativamente possibile impostare la data e l'ora di avvio e termine. Se non impostate, il valore predefinito è tutti i record. Se non si seleziona alcuna tabella, il package non conterrà alcuna informazione della tabella della cronologia delle risposte.
+ Includi contenuto della tabella utente	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza i contenuti della tabella utente che è possibile selezionare per tale package.	Selezionare le tabella utente del diagramma di flusso da includere. Se non si ne seleziona alcuna, il package non conterrà alcun contenuto della tabella utente. Per ciascuna tabella utente selezionata, è facoltativamente possibile impostare il numero massimo di righe da includere. Se non si imposta il numero massimo di righe, il package includerà l'intera tabella.
+ Includi segmenti strategici	Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza tutti i segmenti strategici che è possibile selezionare per tale package.	

Tabella 5. Opzioni per la creazione del package dei dati del diagramma di flusso (Continua)

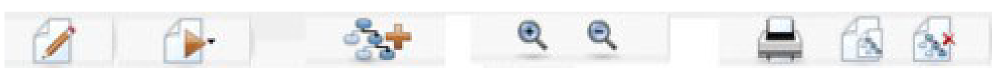
Elemento	Descrizione del contenuto	Specifiche aggiuntive che è possibile impostare
+ Includi file di traccia di stack	Questa opzione è disponibile esclusivamente per le versioni Unix. Quando si seleziona questa opzione, essa si espande e visualizza l'elenco dei file di traccia di stack (`*.stack`) nella stessa directory di `unica_aclsnr.log`.	Selezionare i file di traccia di stack che si desidera includere nel package. Se non si seleziona alcuna opzione secondaria, il package non conterrà alcun file di traccia di stack.

Riferimenti del diagramma di flusso

Questa sezione descrive le icone nell'interfaccia Campaign per l'utilizzo dei diagrammi di flusso.

Icone della scheda del diagramma di flusso (modalità di visualizzazione)

La scheda del diagramma di flusso utilizza le seguenti icone nella modalità di **Visualizzazione**.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nota: molte delle icone dell'interfaccia sono associate a funzioni che richiedono autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*. Le icone **Copia** ed **Elimina diagramma di flusso** non sono visualizzate se l'utente non ha le autorizzazioni appropriate:

Tabella 6. Icone della scheda del diagramma di flusso per la modalità di visualizzazione

Nome icona	Descrizione
Modifica	Fare clic su questa icona per modificare il diagramma di flusso.
Esegui	Fare clic su questa icona per accedere al menu **Esegui**.
Aggiungi un diagramma di flusso	Fare clic su questa icona per aggiungere un altro diagramma di flusso alla campagna
Zoom avanti	Fare clic su questa icona per aumentare la dimensione di visualizzazione del diagramma di flusso.
Zoom indietro	Fare clic su questa icona per diminuire la dimensione di visualizzazione del diagramma di flusso.
Stampa questo elemento	Fare clic su questa icona per stampare il diagramma di flusso.
Copia	Fare clic su questa icona per creare una copia di questo diagramma di flusso.
Elimina diagramma di flusso	Fare clic su questa icona per eliminare il diagramma di flusso.

Icone della pagina del diagramma di flusso (modalità di modifica)

La pagina del diagramma di flusso utilizza le seguenti icone nella modalità di **Modifica**.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nota: molte delle icone dell'interfaccia sono associate a funzioni che richiedono autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Tabella 7. Icone della pagina del diagramma di flusso per la modalità di modifica

Nome icona	Descrizione
Esegui	Fare clic su questa icona per accedere al menu **Esegui**.
Proprietà	Fare clic su questa icona per visualizzare o modificare la finestra delle proprietà del diagramma di flusso.
Opzioni	Fare clic su questa icona per accedere al menu **Opzioni**.
Amministrazione	Fare clic su questa icona per accedere al menu **Amministrazione**.
Report	Fare clic su questa icona per accedere ai report della cella del diagramma di flusso.
Taglia	Selezionare uno o più elementi nel diagramma di flusso e fare clic su questa icona per rimuoverli.
Copia	Selezionare uno o più elementi nel diagramma di flusso e fare clic su questa icona per copiarli.
Incolla	Fare clic su questa icona per incollare nel diagramma di flusso qualsiasi elemento tagliato o copiato.
Zoom avanti	Fare clic su questa icona per aumentare la dimensione di visualizzazione del diagramma di flusso.
Zoom indietro	Fare clic su questa icona per diminuire la dimensione di visualizzazione del diagramma di flusso.
Stampa	Fare clic su questa icona per stampare il diagramma di flusso.

Capitolo 5. Processi

I processi rappresentano gli elementi costitutivi dei diagrammi di flusso, che l'utente configura per eseguire particolari attività e per ottenere gli output desiderati. Ad esempio, il processo Unisci viene impiegato per unire due diversi gruppi di destinatari o per utilizzare i processi contatti (Elenco chiamate o Elenco di posta) per emettere i risultati di un'intera campagna.

Le attività vengono generalmente eseguite utilizzando i processi che operano con *celle*. Le celle sono elenchi di identificativi di destinatari di messaggi di marketing (come gli ID dei clienti potenziali o esistenti). In genere, ogni processo in un diagramma di flusso impiega una o più celle come input, trasforma i dati e genera una o più celle come output.

I processi disponibili in Campaign sono visibili nella tavolozza dei processi del diagramma di flusso (lo spazio utilizzato per creare un diagramma di flusso e per gestire i processi).

I diversi tipi di processi si differenziano per colore: i processi di manipolazione dei dati vengono mostrati in blu, i processi di esecuzione in rosso e i processi di ottimizzazione in verde.

Per creare un diagramma di flusso, è necessario spostare i processi del tipo richiesto dalla tavolozza dei processi all'area di lavoro del diagramma di flusso e poi collegarli e configurarli.

Tipi di processi

I processi Campaign vengono divisi in tre tipi in base alla funzione e vengono distinti in base al colore nella tavolozza dei processi del diagramma di flusso:

- processi di manipolazione dei dati - blu.
- processi di esecuzione - rosso.
- processi di ottimizzazione - verde.

Una serie specializzata di processi di esecuzione denominata "processi contatti" genera gli elenchi contatti (Elenco di posta o Elenco chiamate).

Nota: oltre ai processi Campaign descritti in questa sezione, Interact, Optimize e eMessage forniscono processi aggiuntivi da utilizzare nei diagrammi di flusso della campagna. Per informazioni sui processi forniti, consultare la documentazione relativa a questi prodotti.

Processi di manipolazione dei dati

I processi di manipolazione dei dati vengono utilizzati per selezionare gli ID cliente dall'origine dati e gestirli in diversi modi per creare gruppi e destinatari di riferimento significativi.

Con i processi di manipolazione dei dati è possibile eseguire attività quali la selezione di clienti in base ad una serie di criteri, l'integrazione combinata di elenchi di clienti per l'inclusione o l'esclusione, la segmentazione di clienti in

gruppi significativi, il campionamento per gruppi di controllo o di test o la specifica di destinatari di riferimento per la propria campagna.

I processi di manipolazione dei dati sono:
- "Seleziona" a pagina 50
- "Unisci" a pagina 54
- "Segmento" a pagina 55
- "Esempio" a pagina 62
- "Destinatari" a pagina 65
- "Estrazione" a pagina 75

Processi di esecuzione

Una volta realizzata la propria campagna per la selezione del destinatario desiderato, è necessario finalizzare i risultati in un modo utilizzabile attraverso i processi di esecuzione. I processi di esecuzione controllano l'esecuzione del diagramma di flusso e attivano il contatto cliente effettivo.

I processi di esecuzione controllano l'effettiva esecuzione di campagne completate, includendo la gestione e l'output di elenchi contatti, il trattamento di destinatari finali, il tracciamento delle risposte e contatti, la registrazione dei dati e la pianificazione dello svolgimento di campagne o sessioni.

I processi di esecuzione sono:
- "Snapshot" a pagina 80
- "Pianificazione" a pagina 83
- "Cubo" a pagina 88
- "Crea segmento" a pagina 89
- "Elenco di posta" a pagina 90
- "Elenco chiamate" a pagina 95

Nota: I processi Elenco di posta e Elenco chiamate vengono anche indicati come processi contatti.

Processi di ottimizzazione

I processi di ottimizzazione consentono di migliorare la propria campagna al fine di aumentarne l'efficacia. I processi di ottimizzazione vengono utilizzati per generare punteggi per migliorare la selezione destinatario. Essi consentono di tenere traccia di contatti e risposte e di utilizzare i risultati di modelli predittivi da Campaign o da prodotti data mining come PredictiveInsight per migliorare la selezione destinatario e massimizzare il ROI. I processi di ottimizzazione consentono inoltre di determinare il canale, l'offerta e la campagna più efficace nell'intera organizzazione da utilizzare per il contatto con ciascun potenziale cliente.

I processi di ottimizzazione sono:
- "Traccia" a pagina 95
- "Risposta" a pagina 97
- "Modello" a pagina 99
- "Punteggio" a pagina 101

Utilizzo dei processi nei diagrammi di flusso

Campaign consente di creare facilmente diagrammi di flusso della campagna manipolando visivamente i processi. È possibile creare, connettere, configurare e eseguire i processi, sperimentando diverse progettazioni del diagramma di flusso. Nella sezione seguente vengono illustrate le attività che è possibile eseguire con i processi.

- "Aggiunta di un nuovo processo a un diagramma di flusso"
- "Come copiare e incollare un processo" a pagina 45
- "Come incollare i processi dalla libreria di modelli" a pagina 46
- "Spostamento di un processo" a pagina 46
- "Eliminazione di un processo" a pagina 47
- "Connessione di due processi" a pagina 44
- "Eliminazione di una connessione tra due processi" a pagina 47
- "Accesso ad una finestra di configurazione del processo" a pagina 50
- "Esecuzione di un processo" a pagina 30

Aggiunta di un nuovo processo a un diagramma di flusso

Un processo viene aggiunto a un diagramma di flusso facendo clic su una casella del processo della tavolozza e poi sull'area di lavoro del diagramma di flusso.

È inoltre possibile copiare un processo configurato esistente o incollare un modello dalla libreria di modelli. I modelli contengono uno o più processi e connessioni configurati.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Nella tavolozza dei processi, fare clic sul processo che si desidera aggiungere al proprio diagramma di flusso.
3. Fare clic sull'ubicazione dell'area di lavoro nella quale si desidera collocare la casella. Da notare che non è possibile trascinare la casella in un'ubicazione. È necessario fare clic.

   Quando si aggiungono processi, collocarli nel diagramma di flusso in un ordine logico, in base al flusso di campagna. Evitare di sovrapporre tra loro le caselle dei processi nell'area di lavoro. Se ciò accade, fare clic sulla casella del processo superiore e spostarla in modo da poter visualizzare la successiva casella nella pila.

   I processi appena aggiunti sono di colore grigio fino a quando vengono configurati. I processi configurati vengono visualizzati a colori in base al relativo tipo (i processi di manipolazione dati sono blu, i processi di esecuzione sono rossi e i processi di ottimizzazione sono verdi).
4. Fare clic con il tasto destro del mouse sul processo per visualizzare un elenco di azioni che possono essere eseguite.

Di solito, il passo successivo consiste nel configurare il processo, facendo doppio clic su di esso nell'area di lavoro e utilizzando le caselle di dialogo risultanti. È necessario collegare le caselle per determinare il flusso di lavoro (alcuni processi devono essere collegati prima che vengano configurati poiché richiedono l'input da un processo origine). Ad esempio, è necessario configurare un processo Seleziona per selezionare i nuclei familiari in una specifica parentesi dei guadagni, e quindi collegarlo a un processo Destinatario o Unisci. Infine, è possibile eseguire il test del processo. Salvare con frequenza il proprio diagramma di flusso mentre si lavora.

Consultare gli altri argomenti disponibili per informazioni sulla configurazione, sulla connessione e sull'esecuzione dei processi.

Connessione di due processi

I processi vengono collegati nel diagramma di flusso per indicare la direzione del flusso di dati e l'ordine in cui vengono eseguiti i processi. Se i processi vengono spostati all'interno dell'area di lavoro, le connessioni esistenti rimarranno e saranno modificate in base alla nuova ubicazione del processo spostato. Le connessioni possono essere facilmente aggiunte o eliminate.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Spostare il cursore sulla casella di connessione del processo da cui si desidera creare una connessione.

   Il cursore acquisisce la forma di tre frecce rivolte verso il basso.
3. Fare clic e trascinare una linea verso il processo a cui si desidera creare una connessione.

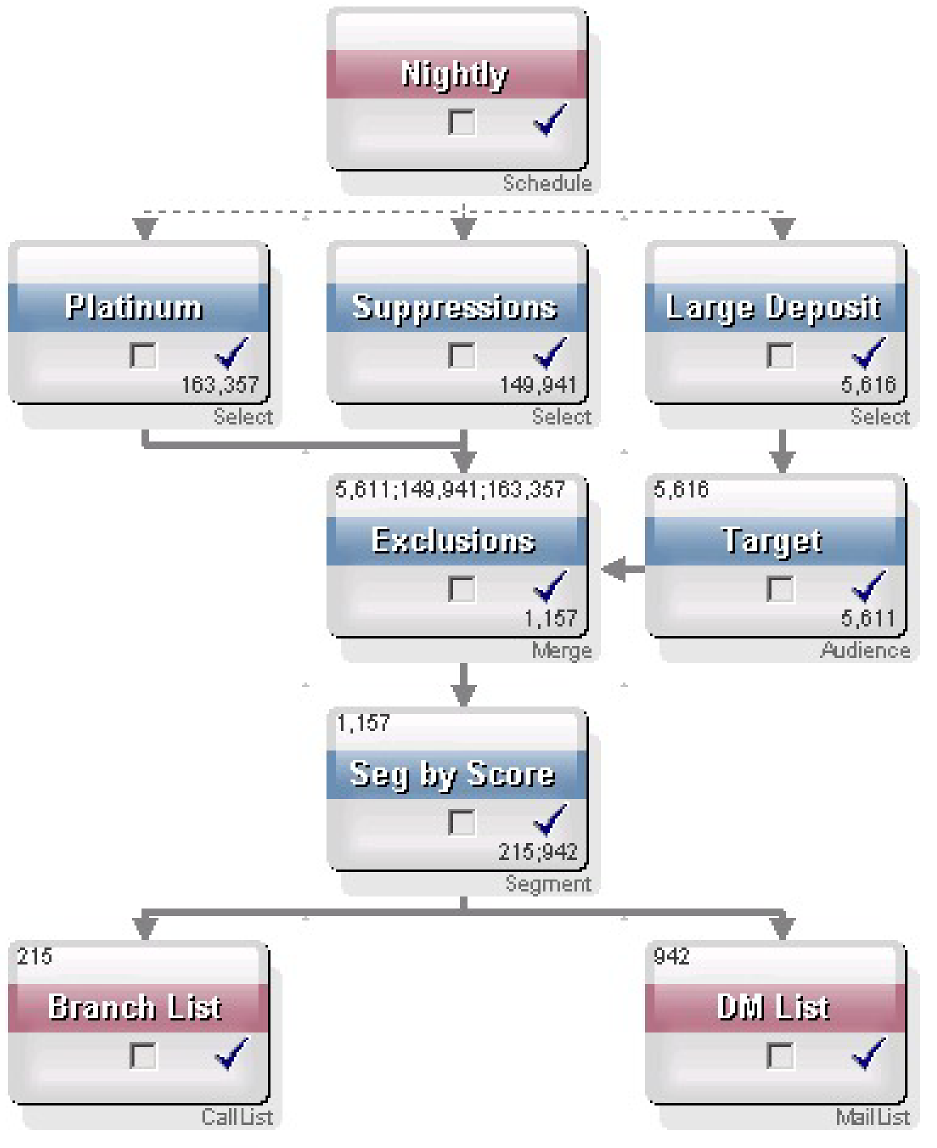
   Il processo origine viene evidenziato. Mentre si trascina il cursore, la linea di connessione viene tracciata dal processo origine.
4. Rilasciare il tasto del mouse in un punto qualsiasi del processo destinazione.

Il processo origine e destinazione vengono collegati con una freccia che indica la direzione del flusso di dati. Il processo origine verrà eseguito prima del processo destinazione, mentre l'output dei dati proveniente dal processo origine può essere disponibile come input del processo destinazione.

Nota: Se il processo destinazione riceve i dati dal processo origine, la connessione viene mostrata come una linea continua. Se il processo destinazione non riceve dati dal processo origine ma non può essere eseguito correttamente fino al completamento del processo origine, la connessione viene mostrata come una linea tratteggiata.

Esempio: collegamenti tra processi

La pianificazione del seguente diagramma di flusso prevede che esso venga eseguito automaticamente ogni notte. I collegamenti con linee tratteggiate tra il processo Pianifica e i tre processi Seleziona indicano che i processi Seleziona non verranno eseguiti fino a quando non verrà terminata l'esecuzione del processo Pianifica, e che nessun dato verrà trasmesso dal processo Pianifica ai processi Seleziona.



Come copiare e incollare un processo

La copia di un processo configurato consente di risparmiare tempo quando si creano diagrammi di flusso. È possibile incollare il processo altrove nell'area di lavoro oppure in un altro diagramma di flusso.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Nell'area di lavoro, fare clic sul processo che si desidera copiare.

   Nota: Per selezionare più processi, è possibile utilizzare **Maiusc+Clic** per selezionare più processi, creare mediante trascinamento una casella di selezione attorno a questi processi oppure utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi nel diagramma di flusso.
3. Fare clic sull'icona **Copia**.

   È anche possibile selezionare **Copia** dal menu oppure premere **Ctrl+C.**

4. Fare clic sull'icona **Incolla**.

   È anche possibile selezionare **Incolla** dal menu oppure premere **Ctrl+V**.

   Una copia del processo appare nell'area di lavoro.
5. Fare clic sul processo copiato e trascinarlo nel punto desiderato.

Come tagliare un processo

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Nello zona dei processi già presenti nell'area di lavoro, fare clic sul processo che si desidera tagliare.

   Nota: È possibile utilizzare **Maiusc+Clic** per selezionare più processi, trascinare il mouse per selezionare un gruppo di processi o utilizzare **Ctrl+A** per selezionare tutti i processi nel diagramma di flusso.
3. Fare clic sull'icona **Taglia** nella barra degli strumenti Diagramma di flusso.

   È possibile inoltre fare clic su **Taglia** dal menu o premere **Ctrl+X**.

Il processo viene rimosso dal diagramma di flusso e salvato nel clipboard. È possibile quindi incollare questo processo nuovamente nel diagramma di flusso corrente o in un altro diagramma di flusso.

Come incollare i processi dalla libreria di modelli

Utilizzando i modelli dalla libreria di modelli è possibile risparmiare tempo quando si creano i diagrammi di flusso. I modelli contengono uno o più processi e connessioni configurati.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Modelli memorizzati**.

   Viene visualizzata la finestra Modelli memorizzati, in cui sono elencati i modelli disponibili.
3. Selezionare il modello da incollare nel diagramma di flusso dall'**Elenco di elementi**.
4. Fare clic su **Incolla modello**.

   Il processo o i processi nel modello selezionato vengono incollati nel diagramma di flusso.

   Se una o più caselle dei processi vengono incollate in posizione superiore rispetto a un altro processo nell'area di lavoro del diagramma di flusso, verranno visualizzate in pila. Fare clic sulla casella del processo in alto e spostarla se si desidera visualizzare la casella del processo successivo nella pila.

Spostamento di un processo

È possibile spostare qualsiasi processo in un diagramma di flusso che si sta modificando, trascinandolo in una ubicazione diversa sull'area di lavoro.

Campaign consente di posizionare i processi in una posizione superiore rispetto a un altro; tuttavia, se si dispone di un diagramma di flusso di notevoli dimensioni con molti processi, potrebbe essere più semplice utilizzare la funzionalità di zoom per visualizzare tutti i processi, invece di sovrapporli.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.

2. Nell'area di lavoro fare clic e trascinare il processo che si desidera spostare nella nuova ubicazione.

   Quando si rilascia il mouse, il processo viene spostato nella nuova posizione. Le connessioni esistenti al processo o dal processo che si sta spostando rimangono e vengono ritracciate per la nuova ubicazione.

Eliminazione di un processo

Durante la progettazione e la creazione dei diagrammi di flusso, potrebbe essere necessario rimuovere i processi aggiunti.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Nell'area di lavoro, fare clic con il tasto destro del mouse sul processo che si desidera eliminare e selezionare **Elimina** dal menu.

   Nota: È possibile selezionare più di un processo contemporaneamente tenendo premuto il tasto **Maiusc** mentre si seleziona utilizzando il mouse.

   Viene visualizzato un messaggio di conferma che richiede se si desidera rimuovere gli elementi selezionati.
3. Fare clic su **OK**.
4. Il processo o i processi selezionati vengono rimossi dall'area di lavoro. Anche tutte le connessioni da e verso i processi vengono eliminate dal diagramma di flusso.

Eliminazione di una connessione tra due processi

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Fare clic sulla connessione che si desidera eliminare.
3. Scegliere una delle seguenti procedure.
   - Fare clic con il tasto destro del mouse sulla connessione e selezionare **Elimina** dal menu.
   - Premere il tasto **Elimina**.
   - Fare clic sull'icona **Taglia** nella barra degli strumenti Diagramma di flusso.
   - Premere **Ctrl+X**.

La connessione viene eliminata.

Esecuzione di un processo

Per assicurarsi che la configurazione sia corretta e che i risultati siano quelli previsti, assicurarsi di eseguire ogni processo nel momento in cui si esegue la configurazione e la connessione.

Nota: Quando si esegue un processo, si perdono tutti i risultati di una precedente esecuzione.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic sul processo che si desidera eseguire.

   Se il processo richiede dati da un processo origine, assicurarsi che il processo origine sia già stato eseguito correttamente e che i relativi dati siano disponibili.

3. Fare clic sull'icona **Esegui** per fare clic con il pulsante destro del mouse su una casella del processo, quindi selezionare una delle seguenti opzioni:
   - **Esegui test processo selezionato**: utilizzare questa opzione durante la creazione del proprio diagramma di flusso in modo da poter risolvere i problemi quando si verificano. Le esecuzioni di test non scrivono dati o aggiornano tabelle o file. Tuttavia, i trigger vengono eseguiti al completamento delle esecuzioni di test e viene applicata la soppressione globale.
   - **Salva ed esegui processo selezionato**: effettua una esecuzione di produzione. Con processi come Elenco di posta e Elenco chiamate le voci verranno scritte nella cronologia dei contatti. Ogni esecuzione di produzione può generare una cronologia dei contatti solo una volta. I processi contatti che sono già stati eseguiti per quella esecuzione di produzione possono essere eseguiti di nuovo solo se viene prima eliminata la cronologia dei contatti dell'esecuzione corrente. I trigger vengono eseguiti al completamento della esecuzione di produzione.

   Nota: l'esecuzione di un solo processo o di un ramo di un diagramma di flusso non incrementa l'ID esecuzione di un diagramma di flusso. Quando si esegue solo un processo o un ramo, se esistono le registrazioni della cronologia di contatti, viene richiesto di scegliere se eseguire le opzioni della cronologia di esecuzione prima di proseguire. Per i dettagli, consultare “Informazioni sulle opzioni della cronologia di esecuzione” a pagina 31.
4. Quando termina l'esecuzione del processo, fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

Il processo presenta un segno di spunta blu quando l'esecuzione è riuscita correttamente. Se vi sono errori, il processo presenta una "X" rossa.

Informazioni sulle opzioni della cronologia di esecuzione

Nota: La finestra Opzioni cronologia esecuzioni viene visualizzata solo quando si esegue un ramo o processo che ha già generato la cronologia dei contatti per l'ID di esecuzione corrente. Se non esiste una nuova istanza di esecuzione per una determinata riesecuzione di ramo o processo, la finestra Opzioni cronologia esecuzioni non viene visualizzata.

Utilizzare la finestra Opzioni cronologia esecuzioni per stabilire la modalità di scrittura della nuova cronologia dei contatti generata, all'interno della tabella della cronologia dei contatti.

Scenario opzioni della cronologia di esecuzione: Si supponga di avere un diagramma di flusso con due rami e due processi contatti, A e B, entrambi configurati per accedere alla cronologia dei contatti.

L'intero diagramma di flusso viene eseguito (dall'alto, utilizzando il comando Esegui diagramma di flusso) una volta. Ciò crea un nuovo ID di esecuzione (ad esempio, ID esecuzione = 1) e genera la cronologia dei contatti per questo ID esecuzione.

Dopo la prima corretta esecuzione dell'intero diagramma di flusso, viene modificato il processo contatti A per fornire un'offerta aggiuntiva agli stessi individui che hanno ricevuto la prima offerta. Pertanto, si intende eseguire nuovamente il processo contatti A. L'ID esecuzione corrente è "1" e la cronologia dei contatti esiste già per il processo A e ID esecuzione=1.

Quando si seleziona il processo contatti A e si fa clic su "Esegui processo," viene visualizzata la finestra Opzioni cronologia esecuzioni. È possibile scegliere di non modificare l'ID esecuzione (Run ID=1) e di sostituire la cronologia dei contatti esistente associata a questo ID esecuzione, oppure è possibile creare una nuova istanza di esecuzione (ovvero, incrementare l'ID esecuzione a 2), non modificare la cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione=1 e aggiungere la nuova cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione=2.

Si sta inviando un'offerta aggiuntiva e non si intende perdere la cronologia dei contatti associata alla prima offerta, pertanto si sceglie **Crea una nuova istanza di esecuzione**. Ciò cambia l'ID esecuzione in "2" e aggiunge le registrazioni della cronologia dei contatti per gli stessi ID che hanno ricevuto la prima offerta alla tabella della cronologia dei contatti.

Se ora si modifica e si esegue il processo contatti B, non sarà possibile visualizzare la finestra Opzioni cronologia esecuzioni, poiché l'ID esecuzione corrente = 2 e la cronologia dei contatti associata all'ID esecuzione = 2 non esistono per il processo contatti B. La sola esecuzione del processo contatti B genererà semplicemente ulteriori registrazioni della cronologia dei contatti per l'ID esecuzione = 2.

Riferimento finestra Opzioni cronologia esecuzioni:

La finestra Opzioni cronologia esecuzioni contiene le seguenti opzioni.

Tabella 8. Contenuto della finestra Opzioni cronologia esecuzioni

Opzione	Descrizione
Crea una nuova istanza di esecuzione	Rieseguire un determinato ramo o processo del diagramma di flusso utilizzando un nuovo ID di esecuzione. Aggiungere i risultati, associati alla nuova ID di esecuzione, alla tabella della cronologia dei contatti. La cronologia dei contatti esistente non verrà modificata.
Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente	Riutilizzare l'ID di esecuzione precedente e sostituire la cronologia dei contatti generata precedentemente per quell'ID di esecuzione (solo per il processo o ramo in fase di esecuzione). Le registrazioni della cronologia dei contatti che sono state generate precedentemente per altri rami o processi del diagramma di flusso non vengono modificate.
Annulla	Annullare l'esecuzione del ramo o del processo e non apportare alcuna modifica alla cronologia dei contatti esistente. Il diagramma di flusso rimane aperto in modalità Modifica.

Non è possibile sostituire la cronologia dei contatti se esiste la cronologia delle risposte associata. Quindi, se è stata selezionata l'opzione **Sostituisci la cronologia contatti dell'esecuzione precedente** ed esistono le registrazioni della cronologia delle risposte associate, è possibile scegliere una delle seguenti due opzioni:

- Fare clic su **OK** per cancellare le registrazioni della cronologia delle risposte associate nonché le registrazioni della cronologia dei contatti. Si tratta dell'unica opzione possibile se la cronologia delle risposte esiste e si desidera sostituire la cronologia dei contatti dell'esecuzione precedente.
- Fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione di cancellazione delle registrazioni della cronologia dei contatti. È possibile invece scegliere l'opzione **Crea una nuova istanza di esecuzione** per creare una nuova istanza per l'esecuzione del processo contatti corrente.

Configurazione di processi

È necessario configurare un processo dopo averlo aggiunto al proprio diagramma di flusso. Con la configurazione di un processo vengono fornite importanti informazioni a Campaign, ad esempio l'origine dei dati che il processo utilizzerà, quali ID impiegare e come gestire l'output ottenuto. Ad esempio, è possibile configurare una casella di selezione per selezionare tutti i clienti che hanno effettuato un acquisto negli ultimi sei mesi.

Una procedura ottimale consiste nell'inserire i processi nel diagramma di flusso nell'ordine in cui verranno utilizzati quando viene eseguita la campagna. È necessario collegare alcuni processi prima che vengano configurati poiché richiedono l'input di dati da un processo origine.

Accesso ad una finestra di configurazione del processo

1. All'interno di una campagna o sessione, aprire un diagramma di flusso per modificarlo.

   Vengono visualizzate la tavolozza dei processi e l'area di lavoro.
2. Fare doppio clic sul processo che si desidera configurare. È inoltre possibile fare clic con il tasto destro del mouse sul processo e selezionare **Configurazione processo** dal menu.

   Viene visualizzata la finestra di configurazione del processo.
3. Immettere le informazioni nei campi su ciascuna scheda della finestra di configurazione del processo. Per assistenza, fare clic su **Guida**.
4. Una volta terminata l'immissione dei dettagli di configurazione, fare clic su **OK**.

   I processi correttamente configurati vengono visualizzati a colori (il colore specifico rispecchia il tipo di processo). Un processo di colore grigio con il nome specificato in corsivo presenta un errore di configurazione. Per ulteriori informazioni sull'errore, spostare il puntatore del mouse sul processo per visualizzare un messaggio di errore descrittivo.

Seleziona

Utilizzare il processo Seleziona per definire i criteri per create gli elenchi di contatti, come ad esempio clienti, conti o nuclei familiari, dai propri dati marketing. Il processo Seleziona è uno dei processi utilizzati più frequentemente in Campaign. La maggior parte dei diagrammi di flusso inizia con uno o più processi Seleziona. Il processo Seleziona produce una cella che contiene un elenco di ID, come ad esempio ID cliente, che possono essere modificati e filtrati da altro processi.

Configurazione del processo Seleziona

Un processo Seleziona viene definito per creare un elenco di contatti dai dati di marketing. È possibile specificare tutti gli ID in un segmento o in una tabella oppure è possibile utilizzare una query per selezionare ID specifici. È possibile selezionare uno o più processi Seleziona come input per un altro processo. Ad esempio, è possibile effettuare una selezione di tutti i Clienti fedeli, poi creare un'altra selezione di tutte le Richieste di esclusione ed unirle in un singolo elenco.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic su processo Seleziona nella tavolozza, quindi fare clic nell'area di lavoro per aggiungere il processo al diagramma di flusso.

La casella del processo Seleziona nell'area di lavoro non è selezionabile finché non è stata configurata.

3. Fare doppio clic sulla casella del processo Seleziona nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.

4. Nella scheda Origine, utilizzare l'elenco a discesa **Input** per selezionare un segmento o una tabella che fungano da origine dati per il processo.

   Nota: se IBM Coremetrics è integrato con Campaign, è possibile selezionare **Segmenti IBM Coremetrics** come input. Per istruzioni, consultare "Utilizzo dei segmenti IBM Coremetrics in un processo Seleziona" a pagina 52. La configurazione dell'integrazione è descritta in *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

5. Scegliere una delle opzioni **Seleziona tutto**. I nomi delle opzioni dipendono dal livello destinatario dell'origine dati di input. Ad esempio, se il livello destinatario è Cliente, si visualizzeranno **Seleziona tutti gli ID cliente** e **Seleziona ID cliente con**:
   - Scegliere **Seleziona tutti gli ID** per includere tutte le righe dell'origine dati selezionata nell'elenco **Input**.
   - Scegliere **Seleziona gli ID con** per selezionare gli ID in base alla query.

6. Se si sceglie **Seleziona gli ID con**, creare una query procedendo in uno dei seguenti modi:
   - **Seleziona e fai clic**: questa è la vista predefinita. Per creare la propria query, fare clic su **Nome campo**, **Oper.**, **Valore** e sulle celle della colonna **E/O** per selezionare i valori provenienti dall'elenco sulla destra della finestra di dialogo. Questo metodo è il più semplice per creare una query e consente di evitare errori di sintassi.
   - **Generatore di testo**: fare clic su questo pulsante per scrivere SQL raw o utilizzare il **supporto query** per effettuare una selezione all'interno di un'ampia gamma di macro, quali operatori logici e funzioni di stringa.

7. Se si crea una query, selezionare i campi che si desidera includere dall'elenco Campi disponibili, compresi i campi generati e derivati IBM Unica Campaign. Per ulteriori informazioni, consultare "Creazione di query nei processi" a pagina 106. Utilizzare **Verifica sintassi** e **Verifica query** per assicurarsi che la query sia priva di errori.

   Nota: se la query contiene un campo tabella con lo stesso nome di un Campo generato Campaign, è necessario qualificare il campo utilizzando la seguente sintassi: `<table_name>.<field_name>`

8. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo.

9. Fare clic sulla scheda **Generale** per specificare il **Nome processo** (ad esempio, Clienti fedeli), il nome della **Cella di output** (per impostazione predefinita, corrisponde al nome del processo) e il **Codice cella** (generalmente si accetta il valore predefinito). Immettere una **Nota** per descrivere gli obiettivi di questo processo Seleziona.

10. Fare clic su **OK**.

    Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

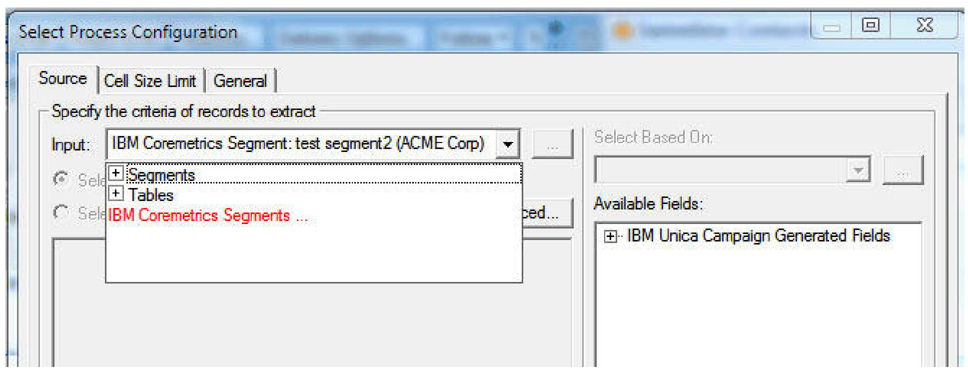
Utilizzo dei segmenti IBM Coremetrics in un processo Seleziona

Quando si configura un processo Seleziona, è possibile scegliere i **Segmenti IBM Coremetrics** come origini dati, per utilizzare nella propria campagna i segmenti esportati dal prodotto IBM Coremetrics.

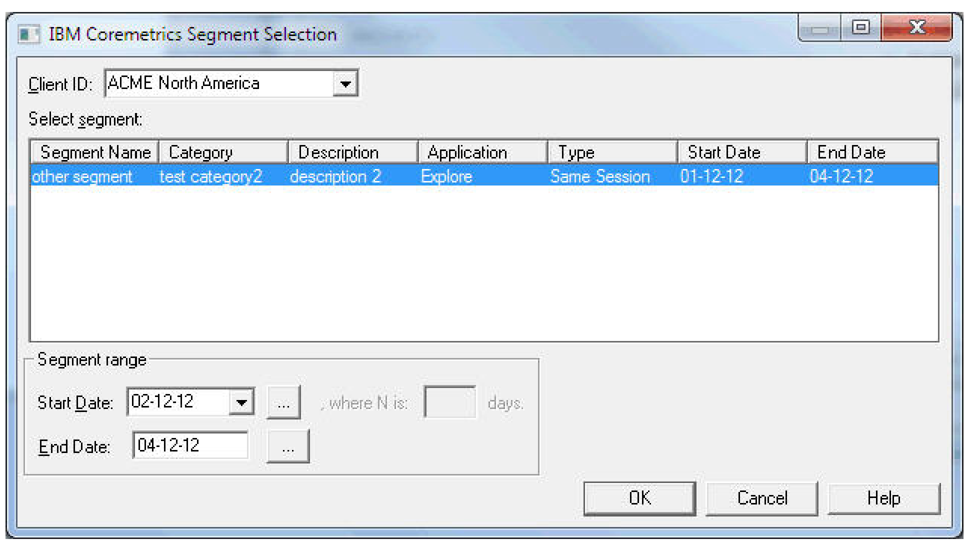
Nota: l'opzione **Segmenti IBM Coremetrics** è disponibile solo se IBM Coremetrics e Campaign sono integrati. La configurazione dell'integrazione è descritta in *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

1. Fare doppio clic su una casella di selezione in un diagramma di flusso Campaign, per aprire la finestra di dialogo Configurazione del processo Seleziona.

   Se si modifica una casella di selezione che contiene un Segmento IBM Coremetrics precedentemente definito, nella casella **Input** della scheda **Origine** viene riportato il nome del segmento esistente.
2. Aprire l'elenco **Input** e fare clic su **Segmenti IBM Coremetrics**.

   Si apre la finestra di dialogo Selezione segmento IBM Coremetrics.

3. Nella finestra di dialogo Selezione segmento IBM Coremetrics:
   - Selezionare un **ID cliente** dall'elenco a discesa per visualizzare un elenco di tutti i segmenti pubblicati con tale cliente IBM Coremetrics.

- L'elenco **Seleziona segmenti** riporta i segmenti definiti in IBM Coremetrics, compresa l'applicazione in cui il segmento è stato creato, il tipo e le date di inizio e chiusura.
- La **Descrizione** dovrebbe fornire informazioni per determinare lo scopo del segmento. Se si necessita di ulteriori informazioni, fare doppio clic su di esso per visualizzare l'espressione del segmento ed altre informazioni definite in IBM Coremetrics.
- La **Data di inizio** e la **Data di fine** accanto a ciascun segmento indicano l'intervallo di date definito da IBM Coremetrics per trovare visitatori che soddisfano i criteri del segmento. Ad esempio, un segmento potrebbe cercare tutti coloro che hanno visitato un determinato sito almeno 3 volte tra il 12 gennaio 2012 ed il 12 aprile 2012, mentre un altro segmento potrebbe cercare i visitatori in un altro intervallo di date. L'intervallo di date definito da IBM Coremetrics non può essere modificato in questa sede. Tuttavia, è possibile utilizzare i controlli data dell'**Intervallo segmenti**, nella parte bassa della finestra di dialogo, per definire un intervallo di date contenuto nell'intervallo definito in IBM Coremetrics.

4. Selezionare un segmento nell'elenco. se si modifica (invece che creare) un processo Seleziona, viene visualizzato l'intervallo del esistente del segmento.
5. Utilizzare i controlli data e calendario dell'**Intervallo segmenti**, nella parte bassa della finestra di dialogo, per definire un intervallo di date da cui si desidera ottenere dati per il segmento selezionato.
   - L'intervallo che si specifica deve essere contenuto nelle date di inizio e chiusura definite per il segmento in IBM Coremetrics (riportate di fianco a ciascun segmento nell'elenco).
   - Oltre alle date di inizio e di fine, Campaign considera anche le eventuali **restrizioni di data**. La restrizione di data viene definita in IBM Coremetrics, ma non compare nella casella di dialogo Selezione segmento. La restrizione di data limita il numero di giorni utili per richiedere dati per un segmento, per evitare che IBM Coremetrics vada incontro a sovraccarichi causati dall'esportazione di dataset molto grandi.

     Ad esempio, si supponga che vi sia un segmento definito in IBM Coremetrics con una durata di tre mesi (Data di inizio e chiusura)ed una restrizione date di 7 giorni. L'intervallo di date definito in Campaign tiene in considerazione entrambe le restrizioni. Se si specifica un intervallo di date più grande di 3 mesi, la definizione del segmento non potrà essere salvata. Allo stesso modo, se si specifica un intervallo di date che supera la restrizione di 7 giorni, la definizione del segmento non potrà essere salvata.
   - È possibile specificare date assolute o relative, sempre che rispettino l'intervallo di date definito da IBM Coremetrics e le eventuali restrizioni.
   - Se si specifica una data di inizio assoluta, è necessario fornire anche una data di chiusura. Ad esempio, se il segmento definito da IBM Coremetrics si estende su 3 mesi, la campagna può avere come obiettivo i visitatori le cui informazioni sono state raccolte in un preciso giorno, mese o settimana all’interno di tale periodo.
   - Esempi di date relative:
     - Se il segmento definito da IBM Coremetrics si estende su un periodo di 3 mesi, è possibile specificare una data relativa quale, ad esempio, **Ieri** o **Ultimi 7 giorni**, per trovare costantemente visitatori più recenti. La campagna verrà correttamente eseguita fino a che non si raggiunge la data di chiusura definita da IBM Coremetrics.
     - Se si specifica **QUESTO MESE**, i dati relativi all'intero mese devono essere disponibili fino al giorno precedente a quello in cui si usa questa

data relativa. Ad esempio, se oggi è il 28 marzo, per il segmento selezionato devono essere disponibili i dati relativi al periodo 1 Marzo - 27 Marzo.

– Se si specifica **ULTIMO MESE**; devono essere disponibili i dati relativi all'intero mese precedente. Esempio n. 1: se il segmento definito da IBM Coremetrics ha come data di inizio l'1 marzo e come data di fine il 31 marzo, ULTIMO MESE può essere utilizzato a partire dall'1 aprile fino al 30 aprile incluso (per ottenere i dati relativi al mese di marzo). Esempio n. 2: se il segmento definito da IBM Coremetrics ha come data di inizio l'1 marzo e come data di fine il 30 marzo, ULTIMO MESE non può essere utilizzato, in quanto non è disponibile un mese intero di dati. Esempio n. 3: se il segmento definito da IBM Coremetrics ha come data di inizio il 2 marzo e come data di fine il 31 marzo, ULTIMO MESE non può essere utilizzato, in quanto non è disponibile un mese intero di dati. In questi casi, un messaggio indica che ULTIMO MESE non rientra nelle date del segmento; è pertanto necessario utilizzare date assolute.

6. Fare clic su **OK** per ritornare alla finestra di dialogo Configurazione del processo Seleziona.

   Quando viene eseguito il processo Seleziona, questo richiederà dati di IBM Coremetrics per i segmenti contenuti nell'intervallo di date specificato e che rispettino le restrizioni data. La tabella di mapping utilizzata per il diagramma di flusso istruisce Campaign su come convertire gli ID IBM Coremetrics in ID del destinatario Campaign. Gli ID del destinatario saranno quindi disponibili per i processi di downstream. Per informazioni tecniche su questa attività, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

   In alcuni casi, quando si esegue un diagramma di flusso, il numero di ID di IBM Coremetrics, per un determinato segmento, potrebbe non corrispondere al numero di ID del destinatario trovati in Campaign. Ad esempio, vi potrebbero essere 100 chiavi IBM Coremetrics, ma solo 95 ID corrispondenti in Campaign. Campaign avverte l'utente di tale situazione, ma continua ad eseguire il diagramma di flusso. Viene scritto un messaggio nel file di log per tale diagramma di flusso, che chiede di verificare che le tabelle di conversione associate contengano i record aggiornati. Questa situazione può essere risolta da un amministratore creando di nuovo la corrispondenza tra le chiavi online e offline, in base alla politica aziendale e ripopolando la tabella di conversione con i dati aggiornati. È necessario eseguire nuovamente il diagramma di flusso dopo l'aggiornamento della tabella di conversione associata.

Unisci

Utilizzare il processo Unisci per specificare le celle da includere e combinare, e quali escludere (eliminare). In tal modo si includono o escludono le celle dai processi successivi nel proprio diagramma di flusso. Ad esempio, utilizzare il processo Unisci per eliminare i clienti con "richiesta di esclusione" che hanno richiesto di non ricevere alcun materiale marketing.

Configurazione di un processo Unisci

Il processo Unisci accetta uno o più celle di input e produce una cella di output. Specificare quali celle di input vengono incluse e combinate o escluse dall'output.

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic sul processo Unisci nella tavolozza, quindi fare clic sull'area di lavoro per aggiungere il processo al diagramma di flusso.

3. Assicurarsi che il processo Unisci sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Unisci.

   Nota: tutte le celle di input devono avere lo stesso livello destinatario.
4. Fare doppio clic sul processo Unisci nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo. Le celle dei processi connessi al processo Unisci vengono automaticamente visualizzate nell'elenco **Input**.
5. Nella scheda **Metodo** specificare le celle di input che si desidera includere o escludere. Fare clic su ogni cella nell'elenco **Input** e utilizzare il pulsante **Aggiungi>>** appropriato per aggiungerla all'elenco **Record da includere** o all'elenco **Record da escludere**.

   Gli ID nelle celle dell'elenco **Record da includere** saranno combinati in un elenco di ID univoci. Gli ID nell'elenco **Record da escludere** non saranno visualizzati nell'output unito.
6. Specificare la modalità di gestione degli ID duplicati nelle celle di input (specificate nell'elenco **Record da includere**) selezionando una delle seguenti opzioni:
   - **Unisci/Elimina all'inclusione**: rimuove gli ID duplicati per produrre un elenco di ID univoci che vengono visualizzati in almeno una cella di input. Questo è un operatore logico "OR" o "ANY."
   - **Crea corrispondenza (AND) in Includi**: include solo quegli ID che vengono visualizzati tra tutte le celle di input. È un operatore logico "AND" o "ALL."

   La prima opzione includerà il cliente A se tale cliente è nella cella **Gold.out** OPPURE (OR) nella cella **Platinum.out** (ma il record verrà incluso solo una volta, per cui non ci saranno duplicati). La seconda opzione includerà il cliente A solo se quel cliente viene visualizzato in *entrambe* le celle **Gold.out** E (AND) **Platinum.out**. La seconda opzione è utile quando si desidera includere i clienti solo se soddisfano più criteri.
7. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo.
8. Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un **Nome processo**, un nome della **Cella di output** e un **Codice cella** e immettere una **Nota** che descriva il processo.
9. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Segmento

Utilizzare il processo Segmento per dividere i dati in gruppi distinti (segmenti) in modo da ricevere trattamenti o offerte differenti. Una volta creati i segmenti, connettere il processo Segmento a un processo di contatto (come CallList o MailList) per assegnare i trattamenti o le offerte ai segmenti. Non esiste un limite al numero di segmenti che è possibile creare.

Ad esempio, è possibile che si desideri dividere i clienti in segmenti di grande importanza, di media importanza e di importanza minore in base alla relativa cronologia di acquisto precedente. Ognuno di questi segmenti può quindi ricevere un'offerta differente quando ci si connette a un processo di contatto.

È possibile segmentare i dati in due modi: utilizzando i valori distinti in un campo o filtrando i dati in un campo utilizzando una query. Per segmentare i dati, è possibile utilizzare i campi derivati oltre ai campi della tabella di database. In tal modo è possibile effettuare un binning personalizzato.

Importante: i segmenti creati dal processo Segmento non sono uguali ai segmenti strategici globalmente persistenti creati dal processo Crea segmento, che possono essere utilizzati in qualsiasi sessione o campagna.

Segmentazione per campo

Quando si segmentano i dati in base a un campo nella tabella di database, ogni valore distinto nel campo crea un segmento separato. Questa opzione è molto utile quando i valori nel campo corrispondono ai segmenti da creare.

Ad esempio, si presupponga che si desidera assegnare un ordine diverso ai clienti in ciascuna di 10 regioni. Il database clienti contiene un campo denominato `regionID`, che indica la regione alla quale appartiene ciascun cliente. Segmentare in base al campo `regionID` per creare 10 segmenti regionali.

Segmentazione per query

L'opzione Segmenta per query segmenta i dati in base ai risultati della query creata. Questa opzione è utile soprattutto quando è necessario filtrare i dati in un campo per creare i segmenti necessari.

Ad esempio, si presupponga di dividere i clienti in segmenti di grande importanza (più di 500 dollari), media importanza (tra 250 e 500 dollari) e importanza minore (al di sotto di 250 dollari) in base alla relativa cronologia di acquisto nel corso dell'ultimo anno. Il campo `PurchaseHistory` nel database clienti archivia la quantità totale di dollari di ogni acquisto del cliente. Utilizzare una query separata per creare ogni segmento, selezionando i record con i valori nel campo `PurchaseHistory` che soddisfano i criteri nel segmento.

Nota: è possibile segmentare anche i dati utilizzando SQL raw.

Utilizzo di segmenti come input per un altro processo Segmento

I segmenti possono essere utilizzati anche come celle di input di un altro processo Segmento. Ad esempio, si presupponga che si desideri segmentare i clienti in sei intervalli di età. Il database contiene un campo denominato `AgeRange` che assegna uno di sei intervalli di età a ciascun cliente. Segmentare in base al campo `AgeRange` per creare i sei segmenti.

Questi sei segmenti potranno quindi essere utilizzati come input di un altro processo Segmento che divide ulteriormente i clienti in base ad un altro campo o query. Ad esempio, si presupponga che il database contenga un campo chiamato `PreferredChannel`, che specifica il canale di contatto preferito da ciascun cliente, posta, telemarketing, fax o email. Utilizzando i segmenti degli intervalli delle sei date come input, è possibile creare un secondo processo Segmento per segmentare in base al campo `PreferredChannel`. Ognuno dei segmenti dei sei intervalli di età viene ulteriormente segmentato in quattro segmenti per i canali preferiti, producendo un totale di 24 segmenti di output.

Considerazioni sulla segmentazione

Si prendano in considerazione le seguenti opzioni e linee guida quando si segmentano i dati:

- "Scelta di un metodo di segmentazione"
- "Modalità per rendere i segmenti reciprocamente esclusivi"
- "Limitazione della dimensione segmento"
- "Selezione di celle di origine"

Scelta di un metodo di segmentazione

In alcuni casi, gli stessi risultati possono essere archiviati quando si effettua la segmentazione per campo o per query. Ad esempio, si presupponga che il campo `AcctType` nel proprio database divida i conti del cliente in livelli Standard, Preferito e Premier. Con la segmentazione in base al campo `AcctType` verranno creati tre segmenti per questi tipi di conto. È possibile ottenere gli stessi risultati utilizzando le query, ma per la creazione di segmenti sarà necessario scrivere tre query separate. Determinare il metodo più efficiente in base ai dati che si stanno segmentando.

Modalità per rendere i segmenti reciprocamente esclusivi

È possibile specificare i segmenti che devono essere reciprocamente esclusivi, cioè viene garantito che ogni record idoneo non rientrerà in più di un segmento. L'assegnazione dei segmenti alle offerte assicurerà che ogni cliente riceva solo un'offerta.

I record vengono posizionati nel primo segmento i cui criteri vengono soddisfatti, in base a un ordine di priorità definito. Ad esempio, se un cliente è idoneo per i segmenti 1 e 3 e il segmento 1 si trova prima del segmento 3 nell'ordine di priorità, questo cliente sarà presente solo nel segmento 1.

Limitazione della dimensione segmento

La dimensione predefinita per il numero di record per segmento è Illimitato. È possibile che si desideri limitare la dimensione del segmento creato se, ad esempio, si stanno eseguendo test del diagramma di flusso o del processo.

È possibile limitare la dimensione del segmento a qualsiasi intero positivo- Se la dimensione segmento specificata è inferiore al numero totale di record generati, il segmento sarà costituito di record idonei selezionati casualmente.

Selezione di celle di origine

Tutte le celle selezionate devono essere definite allo stesso livello destinatario. Se sono selezionate più celle di origine, la stessa segmentazione viene eseguita su ciascuna cella di origine.

Configurazione del processo Segmento in base al campo

1. Nella scheda **Segmento** della finestra **Configurazione del processo Segmento**, specificare l'input per il processo utilizzando l'elenco a discesa **Input**. Per utilizzare più di una cella di origine, fare clic sul pulsante **Più celle** e selezionare le celle dalla casella di dialogo.
2. Selezionare **Segmenta per campo** ed utilizzare l'elenco a discesa per selezionare il campo che si desidera utilizzare per creare i segmenti.

   Si apre la finestra **Produci profilo del campo selezionato** e la produzione profilo del campo selezionato parte automaticamente.

3. Attendere la fine della produzione profilo prima di fare clic su **OK**, per assicurarsi che tutti i segmenti vengano creati correttamente.

   L'elenco dei segmenti ed il campo **Num. di segmenti** vengono aggiornati in base ai risultati della produzione profilo del campo selezionato. Per produrre nuovamente il profilo del campo in qualsiasi momento, dopo averlo selezionato, fare clic su **Produci profilo**.
4. Se necessario, impostare le opzioni di configurazione rimanenti.
5. Fare clic su **OK**.

   Il processo è stato configurato e viene visualizzato come abilitato nel diagramma di flusso. È possibile verificare il processo per controllare che restituisca i risultati previsti.

Configurazione del processo Segmento in base alla query

1. Nella scheda **Segmento** della finestra **Configurazione del processo Segmento**, specificare l'input per il processo utilizzando l'elenco a discesa **Input**. Per utilizzare più di una cella di origine, fare clic sul pulsante **Più celle** e selezionare le celle dalla casella di dialogo.
2. Selezionare **Segmenta per query**.
3. Determinare il numero di segmenti che si desidera creare ed immettere tale numero nel campo **Num. di segmenti**.
4. Per creare una query per ciascun segmento, selezionare il segmento e fare clic su **Modifica** per accedere alla finestra Modifica segmento. Per i dettagli, consultare "Finestre Nuovo segmento e Modifica segmento" a pagina 61.
5. Se necessario, impostare le opzioni di configurazione rimanenti.
6. Fare clic su **OK**.

   il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Configurazione del processo Segmento: scheda Segmento

Nella seguente tabella vengono descritti i campi, i pulsanti e i comandi della scheda Segmento della finestra **Configurazione del processo Segmento**.

Tabella 9. Scheda Segmento

Campo/controllo	Descrizione
Input	Specifica l'input al processo Segmento. L'elenco a discesa contiene tutte le celle di output di qualsiasi processo connesso al processo Segmento.
Pulsante Più celle	Consente di selezionare più celle di origine come input al processo Segmento.
Segmenta per campo	Specifica un campo da utilizzare per la segmentazione dei dati. I dati vengono segmentati utilizzando valori distinti che esistono per il campo selezionato. Ogni valore distinto nel campo creerà un segmento separato.
Pulsante Produci profilo	Viene aperta la finestra **Produci profilo del campo selezionato** che calcola i valori e le distribuzioni di record nel campo selezionato. Attivare solo quando si segmenta per campo.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra **Crea campo derivato**. Attivare solo quando si segmenta per campo.
Segmenta per query	Segmenta i dati in base a una query creata.

Tabella 9. Scheda Segmento (Continua)

Campo/controllo	Descrizione
Num. di segmenti	Specifica il numero di segmenti da creare. Attivare solo quando si segmenta per query. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3." Quando si segmenta per campo: il campo **Num. di segmenti** viene aggiornato in base ai risultati di produzione profilo del campo selezionato.
Segmenti reciprocamente esclusivi	Specifica se il segmento deve essere reciprocamente esclusivo (cioè, viene garantito che ogni record idoneo non rientrerà in più di un segmento).
Crea tabelle di estrazione	Indica se il segmento deve creare le tabelle di estrazione per ogni cella di output. Selezionando questa opzione si assicura che con Campaign viene fornito un processo successivo con le informazioni necessarie per tenere traccia dei destinatari di destinazione duplicati nei segmenti. Selezionando questa casella di spunta vengono abilitate le opzioni della scheda Estrai. Questa casella di spunta viene disabilitata se si seleziona **Segmenti reciprocamente esclusivi**.
Nome segmento	Elenca tutti i segmenti in base al nome. Per impostazione predefinita, vengono creati tre segmenti con i nomi predefiniti "Segmento1," "Segmento2" e "Segmento3." Quando si segmenta per campo: i nomi del segmento vengono aggiornati in base ai risultati di produzione profilo del campo selezionato. Ad esempio, se si sta segmentando un campo denominato "Acct_Status" con due valori distinti "A" e "B", vengono creati due segmenti denominati "Acct_Status_A" e "Acct_Status_B."
Max. Dimensioni	Numero massimo di record consentiti in ogni segmento.
Dimensioni	Numero di record che soddisfano i criteri per il segmento. Prima di eseguire il processo, questo numero assume come valore predefinito il numero totale di record della cella di output.
Query	Query che definisce i criteri per questo segmento. Viene visualizzato solo quando si segmenta per query.
Su 1	Spostare il segmento selezionato di una posizione più in alto nell'ordine di elaborazione. I segmenti vengono elaborati nell'ordine elencato nella tabella.
Giù 1	Spostare il segmento selezionato di una posizione più in basso nell'ordine di elaborazione. I segmenti vengono elaborati nell'ordine elencato nella tabella.
Pulsante Nuovo segmento	Viene aperta la finestra **Nuovo segmento**. Attivare solo quando si segmenta per query.
Pulsante Modifica	Viene aperta la finestra **Modifica segmento** per modificare il segmento selezionato.
Rimuovi	Rimuove il segmento selezionato. Quando si rimuove un segmento, il campo **Num. di segmenti** viene aggiornato automaticamente.

Tabella 9. Scheda Segmento (Continua)

Campo/controllo	Descrizione
Non eseguire processi successivi per i segmenti vuoti	Impedisce ai processi il downstream di questo processo rispetto all'esecuzione di segmenti vuoti.

Configurazione del processo Segmento: scheda Estrai

Utilizzare la scheda Estrai della finestra Configurazione del processo Segmento per consentire all'output specificato dal processo Segmento di essere accessibile come input per i processi Elenco di posta o Elenco chiamate nel diagramma di flusso. Nella seguente tabella vengono descritti i campi, i pulsanti e i controlli della scheda Estrai.

Tabella 10. Scheda Estrai

Campo	Descrizione
Origine dati di destinazione	Ubicazione in cui l'output di questo processo verrà scritto. Il server Campaign e qualsiasi altra origine dati al quale si è connessi sono disponibili dall'elenco a discesa **Origine dati di destinazione**.
Campi candidati	Elenco dei campi disponibili per le estrazioni, tra cui il nome campo e il tipo di dati, in base alla propria origine dati di input. Se l'origine input è una pagina di destinazione in eMessage, ogni nome campo è un attributo della pagina di destinazione. Se l'attributo contiene caratteri speciali o spazi, viene convertito in un nome campo valido. I tipi di dati di tutti gli attributi della pagina di destinazione vengono elencati come testo. **Nota:** la lunghezza dei nomi oggetto degli schemi è limitata a 30 caratteri. Limitare i nomi attributo a 30 caratteri o meno per produrre nomi colonna validi per l'output estratto.
Campi da estrarre	Campi selezionati per l'estrazione dall'elenco Campi candidati. Nome di output assume come valore predefinito il nome campo della colonna Campi da estrarre.
Pulsante Produci profilo	Viene visualizzata la finestra Produci profilo del campo selezionato, che calcola i valori e le distribuzioni dei record nel campo selezionato. Attiva solo quando viene selezionato un nome campo nell'elenco **Campi candidati**.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato.
Pulsante Altro	Viene aperta la finestra Impostazioni avanzate, che include l'opzione per ignorare record duplicati e specificare la modalità di identificazione dei duplicati Campaign.

Configurazione del processo Segmento: scheda Generale

La scheda Generale della Configurazione del processo Segmento consente di modificare il **Nome processo**, i nomi della **Celle di output** o i **Codici cella** oppure immettere una **Nota** sul processo.Per i dettagli su queste opzioni, consultare questi argomenti:

- "Modifica del nome cella" a pagina 160
- "Ripristino del nome cella" a pagina 161
- "Come copiare e incollare tutte le celle nella griglia" a pagina 162
- "Modifica del codice cella" a pagina 163

Finestre Nuovo segmento e Modifica segmento

Nella seguente tabella vengono descritti i campi, i pulsanti e i comandi della finestra **Nuovo segmento** e **Modifica segmento**.

Nota: È possibile accedere alla finestra di dialogo **Nuovo segmento** solo quando si sta segmentando per query. Quando si segmenta per campo, è possibile accedere solo ai campi **Nome** e **Dimensione max** nella finestra di dialogo **Modifica segmento**.

Tabella 11. Controlli delle finestre di dialogo Nuovo segmento e Modifica segmento

Campo/controllo	Descrizione
Nome	Il nome del segmento
Max. Dimensioni	Il numero massimo di record consentiti nel segmento.
Seleziona in base a	Specifica un'origine dati su cui basare la query.
Seleziona tutti gli ID <audience_level>	Include tutti gli ID dall'origine dati nell'elenco a discesa Input. L'<audience_level> è il nome del livello destinatario della cella di origine.
Seleziona gli ID <audience_level> con	Fornisce accesso alle funzioni per la creazione di una query per selezionare solo determinati ID in base ai criteri definiti. L'<audience_level> è il nome del livello destinatario della cella di origine.
Pulsante Avanzate	Viene aperta la scheda Avanzate che fornisce le seguenti opzioni: • Utilizza SQL raw: utilizza una query di SQL raw per segmentare i dati. • Utilizza ambito query da cella di input: disponibile solo se una cella di origine a questo processo Segmento utilizza una query. Selezionare la casella di spunta affinché la query della cella di origine venga combinata (utilizzando "AND") con il criterio di selezione corrente.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato.
Pulsanti e casella di testo della query	Per informazioni sull'utilizzo della casella di testo della query e dei relativi campi e pulsanti, consultare "Creazione di query nei processi" a pagina 106.

Esempio

Utilizzare il processo Esempio per creare una o più celle per differenti trattamenti, gruppi di controllo oppure un sottoinsieme di dati per la modellazione. Un'ampia gamma di configurazioni è disponibile per il campionamento.

Configurazione di un processo Esempio

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica** assicurarsi che uno o più processi configurati (come un processo Seleziona) siano connessi come input alla casella del processo Esempio.
2. Fare doppio clic sul processo Esempio nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
3. Utilizzare l'elenco a discesa **Input** per selezionare le celle da utilizzare come esempio. Nell'elenco sono incluse tutte le celle di output di qualsiasi processo connesso al processo Esempio. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, lo *stesso* campionamento viene eseguito su *ciascuna* cella di origine.

   Nota: Tutte le celle selezionate devono essere definite allo stesso livello destinatario.
4. Utilizzare il campo **Numero di celle di esempi/output** per specificare quanti esempi creare per ogni cella di input. Per impostazione predefinita, vengono creati tre esempi per ciascuna cella di input, con i nomi predefiniti "Esempio1", "Esempio2" ed "Esempio3".
5. Per modificare i nomi di esempio predefiniti, selezionare un esempio nella colonna **Nome di output** quindi immettere un nuovo nome nella casella **Nome cella** nella sezione **Modifica cella di output**. È possibile utilizzare qualsiasi combinazione di lettere, numeri e spazi. Non utilizzare punti (.) o barre (/ oppure \).

   Importante: Se si modifica il nome di un esempio, è necessario aggiornare tutti i processi successivi che utilizzano questo esempio come cella di input. La modifica di un nome di esempio potrebbe annullare la configurazione dei successivi processi connessi. In generale è necessario modificare i nomi degli esempi prima di connettere tutti i processi successivi.
6. Specificare la dimensione dei propri esempi utilizzando uno dei seguenti metodi:
   - **Specifica dimensione in base a %**: dopo aver selezionato questa opzione, utilizzare il campo **%** (percentuale) nella sezione **Modifica cella di output** per specificare la percentuale dei record da utilizzare per l'esempio selezionato nella colonna Nome di output. Utilizzare il campo **Num. massimo di record** se si desidera limitare la dimensione dell'esempio. Il valore predefinito è **Illimitato**. Dopo la modifica di un valore, fare clic su qualsiasi altro campo per vedere la modifica nell'elenco Nomi di output. Selezionare un altro esempio nella colonna Nome di output e modificare la percentuale ad esso relativa o utilizzare la casella di spunta **Tutto il rimanente** per assegnare tutti i record rimanenti a quell'esempio. È possibile selezionare **Tutto il rimanente** per una cella di output.
   - **Specifica dimensione in base a num. di record**: dopo aver selezionato questa opzione, utilizzare il campo **Num. massimo di record** per specificare il numero massimo di record da allocare al gruppo di esempio nella colonna Nome di output. Selezionare l'esempio successivo nella colonna

Nome di output e modificare il numero massimo di record per quel gruppo o utilizzare la casella di spunta **Tutto il rimanente** per assegnare tutti i record rimanenti a quell'esempio. È possibile selezionare **Tutto il rimanente** per una cella di output.

7. Assicurarsi che per ogni esempio nell'elenco **Nome di output** sia definita una Dimensione o sia selezionato **Tutto il rimanente**.
8. (Facoltativo) Fare clic su **Calcolatore dimensione esempio** per utilizzare il calcolatore in modo da agevolare la comprensione del significato statistico delle dimensioni di esempio nella valutazione dei risultati della campagna. È possibile specificare il livello di precisione desiderato immettendo un limite di errore e calcolando la dimensione dell'esempio desiderato oppure è possibile immettere una dimensione di esempio e calcolare il limite di errore che verrà prodotto. I risultati vengono riportati al 95% del livello di probabilità.
9. Nella sezione **Metodo di campionamento** specificare la modalità di creazione degli esempi:
   - **Campione casuale**: utilizzare questa opzione per creare statisticamente gruppi di controllo o serie di test validi. Questa opzione assegna record in modo casuale a gruppi di esempio utilizzando un generatore di numeri casuale basato su un valore di inizializzazione specificato. I valori di inizializzazione vengono illustrati in seguito in questa procedura.
   - **Ogni due X**: con questa opzione il primo record viene inserito nel primo esempio, il secondo record nel secondo esempio, fino al numero di esempi specificato. Questo processo si ripete finché tutti i record sono stati allocati in un gruppo di esempio. Per utilizzare questa opzione, è necessario specificare le opzioni **Ordinato per** per determinare quanti record vengono ordinati in gruppi. Le opzioni **Ordinato per** sono illustrate in seguito in questa procedura.
   - **Porzioni sequenziali**: questa opzione alloca i primi *N* record nel primo esempio, la successiva serie di record nel secondo esempio e così via. Questa opzione è utile per la creazione di gruppi basata sul decile superiore (o qualche altra dimensione) basato su qualche campo ordinato (ad esempio, gli acquisti cumulativi o i punteggi modello). Per utilizzare questa opzione, è necessario specificare le opzioni **Ordinato per** per determinare quanti record vengono ordinati in gruppi. Le opzioni **Ordinato per** sono illustrate in seguito in questa procedura.
10. Se si seleziona **Campione casuale** nella maggior parte dei casi è possibile semplicemente accettare il valore di inizializzazione predefinito.

    In casi rari è possibile che si desideri fare clic su **Preleva** per generare casualmente un nuovo valore di inizializzazione oppure immettere un valore numerico nel campo **Valore di inizializzazione**. Tra gli esempi di quando potrebbe essere necessario utilizzare un nuovo valore di inizializzazione vi sono:
    - avere la disponibilità esatta dello stesso numero di record nella stessa sequenza e, se si utilizza lo stesso valore di inizializzazione, i record vengono creati negli stessi esempi ogni volta.
    - il campione casuale produce risultati indesiderati (ad esempio, se tutti gli uomini sono stati allocati in un gruppo e tutte le donne in un altro)
11. se si seleziona **Ogni due X** o **Porzioni sequenziali**, è necessario specificare la modalità di ordinamento dei record. Il criterio di ordinamento determina la modalità di allocazione dei record nei gruppi di esempio:
    a. Selezionare un campo **Ordinato per** dall'elenco a discesa o utilizzare un campo derivato facendo clic su **Campi derivati**.

   b. Selezionare **Crescente** per ordinare i campi numerici in ordine crescente (dal basso in alto) e ordinare i campi alfabetici in ordine alfabetico. Se si sceglie **Decrescente**, il criterio di ordinamento viene invertito.
12. Fare clic sulla scheda **Generale** se si desidera modificare il **Nome processo** e il **Nome della cella di output** predefiniti. Per impostazione predefinita i nomi delle celle di output sono composti dal nome del processo seguito dal nome dell'esempio e da una cifra. È possibile accettare i **Codici cella** predefiniti o deselezionare la casella **Genera automaticamente codici della cella** e assegnare i codice manualmente. Immettere una **Nota** per descrivere chiaramente lo scopo del processo Esempio.
13. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Informazioni sul calcolatore dimensione esempio

In Campaign viene fornito un calcolatore dimensione esempio che consente di comprendere il significato statistico delle dimensioni di esempio nella valutazione dei risultati delle campagne. È possibile specificare il livello di precisione desiderato immettendo un limite di errore e calcolando la dimensione dell'esempio desiderato oppure è possibile immettere una dimensione di esempio e calcolare il limite di errore che verrà prodotto. I risultati vengono riportati al 95% del livello di probabilità.

Utilizzo del calcolatore dimensione di esempio

1. Nella scheda **Esempio** della finestra di dialogo di configurazione del processo Esempio, fare clic su **Calcolatore dimensione esempio**.

   Viene visualizzata la finestra Calcolatore dimensione esempio.
2. In **Stima della frequenza di risposta**, immettere la propria stima di frequenza minima e massima di risposta prevista dalla campagna di marketing.

   Questi valori percentuali compresi tra 0–100. Minore è la stima della frequenza di risposta, maggiore dovrà essere la dimensione di esempio per poter raggiungere lo stesso livello di accuratezza.
3. In **Stima modellazione**, fornire le informazioni relative alla stima modellazione.
   - Se non si utilizza un modello, selezionare **Nessun modello**.
   - Se si utilizza un modello, selezionare **Resa modello** ed immettere la percentuale di prestazione del modello appropriata. Questa rappresenta l'area sotto la curva di incremento ed è riportata nel report **Resa modello**.
4. Per calcolare la dimensione di esempio richiesta per un limite di errore specifico:
   a. Nel campo **Limite di errore (+ o -)**, immettere un valore compreso tra 0 - 100 come limite di errore accettabile.
   b. Fare clic su **Calcola dimensione esempio**. La dimensione di esempio minima richiesta per raggiungere il limite di errore specificato è riportata nella casella di testo Dimensione minima esempio.
5. Per calcolare il limite di errore previsto con una determinata dimensione di esempio:
   a. Immettere la dimensione di esempio nella casella di testo **Dimensione minima esempio**.
   b. Fare clic su **Calcola limite di errore**.

      Il limite di errore viene visualizzato nella casella di testo **Limite di errore (+ or -)**.

6. Una volta terminato, fare clic su Fine.

   La finestra Calcolatore dimensione esempio viene chiusa.

   Nota: è possibile copiare e incollare la dimensione di esempio da utilizzare nella finestra di dialogo di configurazione del processo Esempio.

Destinatari

I livelli destinatario definiscono le entità di destinazione con cui lavorare, ad esempio un conto, un cliente, un nucleo familiare, un prodotto o un reparto commerciale, e vengono definiti durante il processo di mapping tabella dall'amministratore di sistema.

Utilizzare il processo Destinatari in un diagramma di flusso per spostarsi da un livello destinatario all'altro o per filtrare gli ID in base al livello destinatario. Con l'utilizzo di questo processo è possibile selezionare tutte, alcune o una sola entità in un livello in relazione con un altro.

Ad esempio, è possibile utilizzare il processo Destinatari per:

- selezionare un cliente per il nucleo familiare in base ad alcune regole commerciali (ad esempio, la persona più anziana o quella con il saldo del conto più elevato);
- selezionare tutti i conti che appartengono a una particolare serie di clienti;
- selezionare tutti i conti con un saldo negativo che appartengono a una particolare serie di clienti;
- selezionare tutti i nuclei familiari con persone che possiedono conti correnti;
- selezionare clienti con tre o più acquisti in un intervallo di tempo specificato.

Nota: con il processo Destinatari è possibile effettuare una selezione da qualsiasi tabella definita, per cui è anche possibile utilizzarlo come processo di livello principale nel diagramma di flusso per selezionare inizialmente i dati.

Livelli destinatario

I livelli destinatario sono definiti dagli amministratori Campaign per rappresentare diversi potenziali obiettivi delle campagne, come ad esempio conto, cliente, nucleo familiare, prodotto o reparto commerciale. I livelli destinatario sono spesso, ma non sempre, organizzati in modo gerarchico. Di seguito vengono riportati alcuni esempi di livelli destinatario gerarchici che in genere si trovano nei database marketing dei clienti:

- Nucleo familiare > Cliente > Conto
- Azienda > Reparto > Cliente > Prodotto

La propria organizzazione può definire un numero illimitato di livelli destinatario. Se si stanno utilizzando più livelli destinatario (ad esempio, cliente e nucleo familiare), è importate comprendere la modalità di utilizzo del processo Destinatari per soddisfare meglio i propri obiettivi commerciali.

I livelli destinatario sono creati e gestiti da un amministratore Campaign. Per il passaggio da un livello destinatario a un altro è necessario che tutti i livelli destinatario utilizzati dispongano di chiavi predefinite all'interno della stessa tabella. In tal modo si dispone di un meccanismo di “ricerca” per passare da un livello a l'altro.

I livelli destinatario sono globali e sono allegati a ogni tabella di base associata. Pertanto, quando si carica un diagramma di flusso, i livelli destinatario vengono caricati con i mapping tabella all'interno del diagramma di flusso.

Se si dispone delle autorizzazioni per associare le tabelle in Campaign, è possibile associare una nuova tabella in uno o più livelli destinatario esistenti, ma non è possibile creare nuovi livelli destinatario. Solo gli utenti con le autorizzazioni appropriate, in genere gli amministratori di sistema, possono creare livelli destinatario.

Nel processo Destinatari specificare un livello destinatario di input e uno di output. I livelli destinatario di input e di output possono essere uguali (ad esempio, Cliente) o diversi (ad esempio, Cliente e Nucleo familiare). Utilizzare il processo Destinatari per rientrare nello stesso livello destinatario oppure cambiare livelli destinatario.

Gestione del nucleo familiare

"Gestione del nucleo familiare" è un termine generale per descrivere la riduzione del numero di membri nel livello destinatario corrente in base all'ambito utilizzando un altro livello destinatario. Uno egli esempi più comuni di gestione del nucleo familiare è identificare un singolo individuo da indirizzare in ciascun nucleo familiare. È possibile selezionare un individuo per nucleo familiare in base a una regola commerciale di marketing come:

- l'individuo con il maggior valore in dollari tra tutti i conti;
- l'individuo con il maggiore numero di acquisti in una particolare categoria di prodotti;
- l'individuo con il maggiore numero di possedimenti oppure
- l'uomo più giovane al di sopra dei 18 anni all'interno del nucleo familiare

È possibile utilizzare il processo Destinatari per modificare i livelli destinatario e filtrare gli ID in base ai criteri specificati dall'utente.

Passaggio tra livelli

Per alcune campagne complesse è necessaria che l'elaborazione a livelli destinatario differenti arrivi all'elenco delle entità di destinazione finali. Ciò può riguardare l'inizio a un livello destinatario, che esegue alcuni calcoli e conserva questo output, quindi lo spostamento verso un altro livello destinatario e l'esecuzione di altri calcoli.

Ad esempio, è possibile che si desideri supportare soppressioni complesse a livelli differenti. Di conseguenza, in un modello dati dove vi è una relazione uno-a-molti e molti-a-molti tra i clienti e i conti, è possibile che un'analista marketing desideri creare una campagna che:

- elimini tutti i conti dei clienti che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti che sono predefiniti);
- elimini conti particolari che soddisfano determinati criteri (ad esempio, eliminare tutti i conti con bassa redditività).

In questo esempio, la campagna potrebbe iniziare al livello destinatario, eseguire soppressioni a livello cliente (sopprimere conti predefiniti), passare al livello conto, applicare soppressioni a livello conto (sopprimere conti con bassa redditività) e quindi tornare indietro al livello cliente per ottenere le informazioni di contatto finali.

Configurazione del processo Destinatari

Per utilizzare il processo Destinatari è necessario utilizzare le tabelle per cui vengono definiti più livelli destinatario. Questi livelli, definiti in una singola tabella, forniscono una relazione da "convertire" da un livello a un altro.

- Una chiave viene definita come chiave "primaria" o "predefinita" per la tabella. Questa chiave predefinita rappresenta il destinatario utilizzato con maggiore frequenza per questa origine dati.
- Le altre chiavi sono chiavi "alternative" disponibili per il passaggio da un livello destinatario a un altro.

Quando si passa da un livello destinatario a un altro, Campaign visualizza solo quelle tabelle la cui chiave predefinita viene definita nello stesso livello destinatario. Se si lavora regolarmente su livelli destinatario differenti, è possibile che si desideri associare la stessa tabella più di una volta all'interno di Campaign, ogni volta con una chiave primaria/predefinita differente. Il livello predefinito associato a una tabella viene specificato durante il processo di mapping tabella. Per ulteriori informazioni sull'associazione di tabelle, consultare Campaign Administrator's Guide .

Le opzioni disponibili nella finestra di dialogo della configurazione del processo Destinatari dipendono dalle varie scelte selezionabili:

- se i livelli destinatario di input e di output sono uguali o diversi;
- se i valori dei livelli destinatario sono normalizzati in queste tabelle;
- se vi sono più livelli destinatario definiti per le tabelle selezionate.

Per questo motivo, non tutte le opzioni descritte nelle seguenti sezioni sono disponibili per tutte le coppie di selezioni delle tabelle di input e di output.

Configurazione del processo Destinatari

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare clic su processo Destinatari nella tavolozza, quindi fare clic nell'area di lavoro per aggiungere il processo al diagramma di flusso.
3. Assicurarsi che il processo Destinatari sia connesso a uno o più processi configurati (come ad esempio il processo Seleziona o Unisci) le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Destinatari.
4. Fare doppio clic sul processo Destinatari nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
5. Nella scheda Origine, scegliere l'origine dati di input dall'elenco a discesa **Input**. Se uno o più processi sono connessi al processo Destinatari, anche le relative celle di output verranno visualizzate nell'elenco.

   Il livello destinatario corrispondente a questo input viene quindi visualizzato di fianco al campo **Input**. Se non vi è alcun input nel processo Destinatari, il livello destinatario viene visualizzato come "non selezionato."

   Le opzioni Seleziona riflettono inoltre il livello destinatario di input. Ad esempio, se si seleziona un input con un livello destinatario Cliente, le opzioni **Seleziona** cambiano in **Tutte le voci**, **Alcune voci** e **Una voce per Cliente**.
6. Selezionare il destinatario dell'output dall'elenco a discesa **Scegli destinatario**. L'elenco visualizza solo i livelli destinatario definiti per le tabelle contenenti chiavi definite allo stesso livello destinatario dell'origine dati di input. Se una tabella ha più di un livello definito, ciascun livello è disponibile come voce nell'elenco **Scegli destinatario**.

Nota: se non viene visualizzato il livello destinatario desiderato, potrebbe essere necessario riassociare la tabella.

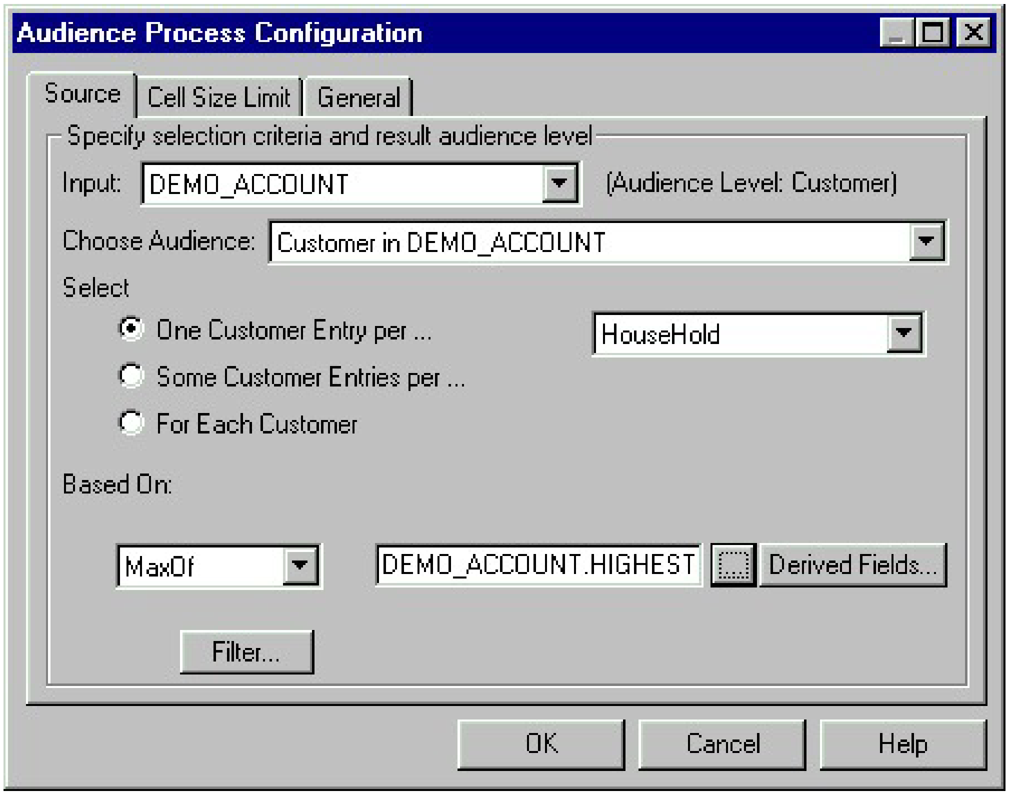
Le opzioni **Seleziona** riflettono ora entrambi i livelli destinatario di input e output.

Ad esempio, se l'input ha come livello destinatario Nucleo familiare e si sceglie come livello destinatario di output Individuale, le opzioni **Seleziona** vengono etichettate: **Tutte le voci ID individuali** , **Alcune voci ID individuali** , **Una voce ID individuale per ID Nucleo familiare**, sarà quindi possibile specificare come vengono selezionati gli ID mentre si passa da un livello destinatario ad un altro.

7. Utilizzare le opzioni **Seleziona** e **Filtra** per specificare come si desidera che vengano selezionati i record. Queste opzioni variano a seconda che si selezionino tutti gli ID (nel qual caso non vi sono opzioni di filtro), che si alternino i livelli o che si resti nello stesso livello. Per i dettagli su come selezionare e filtrare a seconda che si alternino i livelli destinatario o meno, consultare:
   - Utilizzo degli stessi livelli destinatario di input e output
   - Utilizzo di livelli destinatario di input e output diversi
8. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** se si desidera limitare il numero di ID generati dal processo.
9. Fare clic sulla scheda **Generale** per fornire un **Nome processo** ed una **Nota** che riporti gli obiettivi del processo (ad esempio, "Questa casella contatta un individuo per nucleo familiare"). È inoltre possibile modificare i nomi della **Cella di output** o i **Codici cella**.
10. Fare clic su **OK**. il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Esempio: processo Destinatari

Nella figura seguente viene illustrato un processo Destinatari configurato.



- Il livello destinatario di input selezionato è **Cliente**; è il livello destinatario predefinito della tabella `DEMO_ACCOUNT` (questo livello destinatario viene visualizzato a destra del campo **Input**).
- Il livello destinatario di output è uguale: **Cliente** come definito nella tabella `DEMO_ACCOUNT`. La tabella `DEMO_ACCOUNT` presenta due altri livelli destinatario definiti: `Ramo` e `Nucleo familiare`.
- Il processo viene configurato per scegliere una **Voce cliente per nucleo familiare** in base al valore massimo del campo `HIGHEST_ACC_IND` .

Esempio: Filtro dei record

Quando si configura un processo Destinatari per selezionare gli ID basati su un conteggio o una funzione statistica (**MaxOf (massimo di)**, **MedianOf (mediano di)**, **MinOf (minimo di)**) oppure **Chiunque**, il pulsante **Filtro** diventa disponibile. Quando si fa clic su **Filtro** viene visualizzata la finestra Specifica i criteri di selezione che consente di immettere un'espressione della query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a:**.

Nota: i criteri di filtro vengono applicati prima che venga eseguito il calcolo In base a, consentendo di non considerare i record.

Ad esempio, è possibile limitare l'intervallo della data oltre la quale viene eseguita un'operazione. Per utilizzare solo transazioni di acquisto nell'ultimo anno, è possibile immettere un'espressione della query di filtro come:

```
CURRENT_JULIAN() - DATE(PURCH_DATE) <= 365
```

Se si sta facendo un calcolo **In base a** con cui viene scelta la somma del campo **Importo**, vengono sommati complessivamente solo gli importi delle transazioni avvenute nell'ultimo anno.

Utilizzo degli stessi livelli destinatario di input e output

Se si selezionano gli stessi livelli destinatari nell'elenco **Scegli destinatario** e nell'elenco **Input**, è possibile utilizzare le opzioni **Seleziona** per effettuare le seguenti operazioni:

- "Selezione di una voce <Destinatario di Input/Output> per <Destinatari differenti>"
- "Selezione di alcuni record <Destinatario> per <Destinatari differenti>" a pagina 71
- "Selezione delle voci per ciascun elemento a tale livello destinatario" a pagina 72

Le opzioni **Seleziona** variano a seconda delle relazioni tra i livelli destinatari di input e output selezionati. Le opzioni non significative vengono disabilitate.

Nota: Campaign include il nome dei livello destinatario selezionati nelle etichette delle opzioni **Seleziona**. Ad esempio, se il livello destinatario di input è Cliente, viene visualizzata l'opzione **Una voce per** come **Una voce cliente per**. Nelle seguenti sezioni, questa porzione a modifica dinamica del testo dell'opzione viene indicata con <Destinatari di input/output> dove pertinente.

Le opzioni **Seleziona** comprendono:

Tabella 12. Le opzioni Seleziona per la configurazione del processo Destinatari

Metodo	Descrizione	Esempio
Uno Per	Un membro del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario	Un cliente per nucleo familiare
Alcuni Per	Alcuni membri del livello destinatario di input/output, con ambito definito da un altro livello destinatario	Tutti i clienti con acquisti superiori alla media nel nucleo familiare
Per ogni	Seleziona i membri se il numero di membri nel livello destinatario selezionato soddisfa alcune condizioni	Numero di conti > 1 oppure numero di acquisti > 3

Selezione di una voce <Destinatario di Input/Output> per <Destinatari differenti>

Selezionare questa opzione se i livelli destinatario di input e di output sono uguali, ma viene utilizzato un livello destinatario di output diverso per assegnare un ambito all'output. Ad esempio, è possibile selezionare il solo cliente all'interno un nucleo familiare con il conto più vecchio, (il livello destinatario di input è Cliente, quello di output è Cliente, l'ambito è Nucleo familiare, utilizzando `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` per effettuare la selezione.

Specificare una regola commerciale per indicare come viene selezionata la singola entità (ad esempio, il valore minimo, massimo o medio di un campo) oppure selezionare **Chiunque** (in questo caso non verrà resa disponibile alcuna scelta per il campo).

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo Destinatari.

Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.

2. Selezionare l'opzione **Una voce per**.

   Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.

3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco a discesa.

   Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).

4. Selezionare un valore da utilizzare dall'elenco a discesa **In base a**:

   - **Chiunque** elimina la necessità di selezionare un valore **In base a**
   - **MaxOf (massimo di)** restituisce il valore massimo del campo selezionato
   - **MedianOf (mediano di)** restituisce il valore medio del campo selezionato
   - **MinOf (minimo di)** restituisce il valore minimo del campo selezionato

   Ognuna di queste funzioni restituirà esattamente un membro dal livello destinatario di input. Se vi sono più voci con valore massimo, minimo e medio, verrà restituita la prima incontrata tra queste.

5. Se si seleziona un criterio **In base a** diverso da **Chiunque** selezionare un campo su cui la funzione deve operare. Questo elenco a discesa contiene tutti i campi della tabella selezionata nel campo **Scegli destinatario** e qualsiasi tabella dimensionale associata. Espandere una tabella facendo clic sul segno “ **+** ”. I campi derivati creati vengono elencati in basso.

   Ad esempio, per selezionare, all'interno di un nucleo familiare, il titolare del conto con il saldo più alto, selezionare “**MaxOf (massimo di)**” come criterio **In base a** e `Acct_Balance` dall'elenco dei campi della tabella.

   È inoltre possibile creare o selezionare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**.

6. (Facoltativo) Se si decide di procedere in base ad un conteggio, viene reso disponibile il pulsante **Filtro**.

   Utilizzare la funzione **Filtro** per ridurre il numero di ID che verranno resi disponibili nel calcolo **In base a**. Ad esempio, se si desidera selezionare i clienti in base al relativo saldo medio del conto negli ultimi sei mesi, ma prima di procedere, si desidera filtrare tutti i clienti il cui conto non è attivo.

   Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**. Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione. È possibile immettere un'espressione di query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a**. Il criterio di filtro viene applicato prima di procedere con l'esecuzione del calcolo **In base a**, consentendo di non considerare alcuni record.

7. Fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.

8. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Selezione di alcuni record <Destinatario> per <Destinatari differenti>

Questa selezione indica che vi sono più voci per destinatario. In questo caso, i livelli destinatario di input e di output sono uguali, ma viene utilizzato un livello destinatario di output diverso per assegnare un ambito all'output. È possibile scegliere questa opzione, ad esempio, per selezionare tutti i clienti all'interno di un nucleo familiare che hanno effettuato acquisti superiori a 100 $(il livello destinatario di input è Cliente, quello di output è Cliente, l'ambito è Nucleo familiare, utilizzando `Maximum Purchase Value>$100`.

Oltre a creare una query, il criterio In base a supporta inoltre delle parole chiave che consentono l'esecuzione dell'equivalente funzionale della funzione macro GROUPBY.

1. Selezionare un'origine input per Input e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo Destinatari. Le opzioni Seleziona pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione Alcune voci per.... Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.
3. Selezionare un livello destinatario dall'elenco a discesa. Nell'elenco vengono visualizzati tutti gli altri livelli destinatario (diversi dal destinatario di input).
4. Fare clic su Basato su campo per immettere una query. Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione.
5. Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su OK per salvare e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
6. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Selezione delle voci per ciascun elemento a tale livello destinatario

Questa selezione indica che vi sono diverse selezioni provenienti da più livelli destinatari. Selezionare questa opzione se il numero di membri ai livelli destinatari selezionati soddisfa alcune condizioni (ad esempio, Numero di conti > 1 o Numero di acquisti > 3).

Nota: questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella Scegli livello selezionata) ed i livelli di input ed output sono uguali. Rappresenta l'unica opzione disponibile se non è stata definita alcuna chiave alternativa per la tabella del destinatario dell'output.

1. Selezionare un'origine input per **Input** e lo stesso livello destinatario per il destinatario dell'output nel processo Destinatari.

   Le opzioni **Seleziona** pertinenti vengono rese disponibili.
2. Selezionare l'opzione **Per ogni** .

   Nota: questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella Scegli livello selezionata).

   Viene visualizzato un elenco a discesa di fianco all'opzione selezionata.
3. Scegliere un'opzione **In base a**.

   Se la tabella selezionata in **Scegli destinatario** (cioè, il destinatario dell'output) non è normalizzata, potrebbe verificarsi la duplicazione dei risultati. È possibile far sì che Campaign utilizzi un metodo **In base a** nella selezione dei record, per evitare duplicazioni, ad esempio, se è possibile che i risultati contengano più di un individuo nello stesso nucleo familiare, è possibile utilizzare **In base a** per selezionare solo un individuo da tale nucleo familiare, in base ai criteri con cui si configura questa funzione.

   È necessario selezionare uno dei metodi **In base a**, **Conteggio** o **Condizione**:

   - Specifica di **Conteggio** nel metodo **In base a**:

   Questa opzione consente di selezionare l'ID del <Livello destinatario di input>, dove il numero di ricorrenze di ID del <Livello destinatario di input> soddisfa la condizione specificata.

Per alternare diverse relazioni (<,<=,>,>=,=), fare clic sul pulsante operatore ripetutamente finché non viene visualizzata la relazione desiderata.

-- O --

- Specifica di **Condizione** nel metodo **In base a**:

Fare clic nella casella di testo alla destra di **Condizione**.

Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione.

Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su **OK** per salvare e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.

4. (Facoltativo) Se si decide di procedere in base ad un conteggio, viene reso disponibile il pulsante **Filtro**.

   Utilizzare la funzione **Filtro** per ridurre il numero di ID che verranno resi disponibili nel calcolo **In base a**. Ad esempio, se si desidera selezionare gli ID cliente in base al relativo saldo medio del conto negli ultimi sei mesi, ma prima di procedere, si desidera filtrare tutti i clienti il cui conto non è attivo.

   Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**. Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione. È possibile immettere un'espressione di query per specificare quali record verranno utilizzati nel calcolo **In base a**. Il criterio di filtro viene applicato prima di procedere con l'esecuzione del calcolo **In base a**, consentendo di non considerare alcuni record.
5. Fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
6. Proseguire con la configurazione del processo compilando i campi nelle schede rimanenti.

Utilizzo di livelli destinatario di input e output diversi

Se si selezionano destinatari di input e output diversi nell'elenco **Scegli destinatario** e nell'elenco **Input**, è possibile utilizzare le opzioni **Seleziona** per effettuare le seguenti operazioni:

- "Selezione di tutte le voci <Livello destinatario di output>" a pagina 74
- "Selezione di alcune voci da <Livelli destinatario di output differenti>" a pagina 74
- "Selezione di un <Destinatario di Output> per <Destinatari di input differenti>" a pagina 74

Nota: Campaign include il nome dei livello destinatario selezionati nelle etichette delle opzioni **Seleziona**. Ad esempio, se il livello destinatario di input è Cliente, viene visualizzata l'opzione **Una voce per** come **Una voce cliente per**. Nelle seguenti sezioni, questa porzione a modifica dinamica del testo dell'opzione viene indicata con <Destinatari di input/output> dove pertinente.

Le opzioni **Seleziona** comprendono:

Tabella 13. Le opzioni Seleziona per la configurazione del processo Destinatari (input e output differenti)

Metodo	Descrizione	Esempio
Tutti	Seleziona tutti i membri del livello destinatario di input, con ambito definito da un altro livello destinatario	Tutti i clienti per nucleo familiare
Alcuni	Seleziona alcuni membri del livello destinatario di output, mantenendo soli gli ID che soddisfano la condizione specificata	Tutti i clienti con età superiore ai 18 anni in un nucleo familiare

Tabella 13. Le opzioni Seleziona per la configurazione del processo Destinatari (input e output differenti) (Continua)

Metodo	Descrizione	Esempio
Uno Per	Seleziona esattamente un record destinatario di output per ciascun record destinatario di input	Un cliente per nucleo familiare

Selezione di tutte le voci <Livello destinatario di output>

Selezionare questa opzione per passare al livello destinatario di output senza effettuare filtraggi (ad esempio, per selezionare tutti i clienti in un nucleo familiare o tutti i conti di un cliente). Questa operazione crea una cella di output con tutte le voci del livello destinatario di output associate agli ID di input. Commuta i livelli destinatari senza applicare alcuna selezione o criterio di filtro.

Se si passa da un livello destinatario primario ad un altro livello destinatario, non sarà più possibile utilizzare i campi derivati nei seguenti processi.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed una destinazione di output diversa per **Scegli destinatario**.

   Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Selezionare **Tutte le voci del <livello destinatario di output>**.
3. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo Destinatari e salvare la configurazione.

Selezione di alcune voci da <Livelli destinatario di output differenti>

Selezionare questa opzione per passare dal livello destinatario di input ad un livello destinatario di output, mantenendo soli gli ID che soddisfano la condizione specificata. Ad esempio è possibile selezionare tutti i clienti con età superiore ai 18 anni all'interno di un nucleo familiare oppure selezionare i conti con saldo positivo di un cliente.

Il criterio **In base a** consente di immettere un'espressione di query per limitare le voci selezionate del livello destinatario di output.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed una destinazione di output diversa per **Scegli destinatario**.

   Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Fare clic per selezionare **Alcune voci del <livello destinatario di output>**.

   Il campo **In base a** viene reso disponibile.
3. Fare clic su **Basato su** campo per immettere una query.

   Viene visualizzata la finestra Specificare i criteri di selezione.
4. Immettere o creare un'espressione di query valida, quindi fare clic su **OK** per salvare la query e chiudere la finestra Specificare i criteri di selezione.
5. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo Destinatari e salvare le voci.

Selezione di un <Destinatario di Output> per <Destinatari di input differenti>

Selezionare questa opzione per scegliere esattamente un record destinatario di output per ciascun record destinatario di input (ad esempio, per scegliere un

indirizzo email per cliente). È necessario specificare una regola commerciale per indicare come viene selezionata la singola entità (ad esempio, il valore minimo, massimo o medio di un campo) oppure selezionare **Chiunque** (in questo caso non verrà resa disponibile alcuna scelta per il campo).

Questa opzione è disponibile solo se il livello destinatario di input non è normalizzato (cioè, l'ID del record non è univoco nella tabella **Scegli livello** selezionata).

Oltre a creare una query, il criterio **In base a** supporta inoltre delle parole chiave che consentono l'esecuzione dell'equivalente funzionale della funzione macro `GROUPBY`.

1. Selezionare un'origine input per **Input** ed un livello destinatario di output per il processo Destinatari.

   Le opzioni **Seleziona** vengono rese disponibili.
2. Selezionare **Un <Livello destinatario di output> per <Livello destinatario di input>**.
3. Selezionare un valore dall'elenco a discesa **In basa a**.

   (La selezione del campo, tramite l'elenco a discesa sulla destra, non è attiva quando si seleziona **Chiunque**. Se si è selezionata questa opzione, andare al passo 5).
4. Selezionare un campo nel successivo elenco a discesa a cui fa riferimento la funzione **In base a**:
   a. Fare clic sulla casella di testo **In base a**.

      Viene visualizzata la finestra Seleziona campo. Tutti i campi nella tabella selezionata nel campo **Scegli destinatario** vengono visualizzati, compresa qualsiasi tabella dimensionale associata.

      È possibile espandere una tabella facendo clic sul segno “+”. I campi derivati creati vengono elencati in basso.
   b. Selezionare un campo e fare clic su **OK**.
   c. (Facoltativo) Creare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**.
5. (Facoltativo) Per filtrare i record prima di eseguire il calcolo **In base a**, fare clic su **Filtro**.
6. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione Processo Destinatari e salvare le voci.

Estrazione

Il processo Estrazione consente di selezionare i campi da una tabella e scriverli in un'altra tabella per la successiva elaborazione. È progettato per ridurre una grande quantità di dati in una dimensione gestibile per successive operazioni, migliorando notevolmente le prestazioni.

Con il processo Estrazione è possibile prendere l'input da una cella (se, ad esempio, è connessa a un processo **Seleziona**), da una singola tabella, segmento strategico, elenco ottimizzato (solo Optimize) oppure da una pagina di destinazione eMessage (solo eMessage). Se si seleziona un segmento strategico come input, è necessario unirlo a una tabella prima di poter estrarre i campi.

Se si utilizzano vari processi Estrazione in una serie, verranno scritti solo i campi del processo Estrazione finale.

Se si utilizzano vari processi Estrazione in parallelo (cioè, in differenti rami dello stesso diagramma di flusso), il relativo comportamento è uguale a quello dei campi derivati persistenti:

- i campi estratti vengono allegati alla cella in arrivo
- i campi estratti vengono calcolati prima dell'esecuzione della query in quel processo
- più campi estratti sono disponibili nei processi successivi
- quando i campi estratti vengono inviati a un processo contatti:
  - se un campo estratto non è definito per una cella, il relativo valore = NULL
  - se un singolo ID si trova in più celle, una riga è l'output per ciascuna cella
- quando i campi estratti vengono inviati a un processo Segmento o Decisione, deve esistere un campo estratto in tutte le celle di input selezionate perché venga utilizzato nella segmentazione per query.

Tabelle estratte

I dati vengono estratti come file binario nel server Campaign o come tabella in un data mart con un prefisso **UAC_EX**.

Diversamente da una tabella temporanea, una tabella estratta *non* viene eliminata alla fine dell'esecuzione di un diagramma di flusso. È necessario che persista affinché gli utenti possano continuare ad accedervi per eseguirvi operazioni, come ad esempio la produzione profilo nei relativi campi.

Una tabella estratta viene eliminata solo quando si elimina il relativo processo Estrazione, diagramma di flusso, campagna o sessione associata.

Nota: per conservare spazio nel data mart, l'amministratore di sistema può periodicamente eliminare le tabelle con un prefisso **UAC_EX**. Si noti tuttavia che se queste tabelle vengono rimosse prima di eseguire nuovamente i relativi diagrammi di flusso o di tentare di produrre un profilo per i campi in tabelle attualmente mancanti, gli utenti devono prima eseguire nuovamente i processi Estrazione interessati. Altrimenti, in Campaign vengono generati errori di tipo "Tabella non trovata".

Esempio: Estrazione dei dati sulla transazione

Si presupponga che è stata progettata una campagna per eseguire selezioni o calcoli sulla base degli ultimi tre mesi di transazioni di acquisto per tutti i clienti non insolventi (approssimativamente il 90% della propria base clienti) che risulta essere 4 Gb di dati.

Anche se in Campaign viene creata una tabella temporanea per questi clienti, l'unione di questa tabella a quella delle transazioni d'acquisto comporta, ad esempio, l'accostamento di circa il 90% di righe di 4 Gb (e l'eliminazione di tutte le transazioni tranne che per gli ultimi tre mesi) per l'esecuzione di una macro `GROUPBY`.

È possibile invece configurare un processo Estrazione (posto al livello della transazione di acquisto) per estrarre tutte le transazioni degli ultimi tre mesi, inserirle in una tabella del database e quindi successivamente eseguire più macro `GROUPBY` e altri calcoli ad esso relativi (ad esempio, minimo/massimo e media).

Prerequisiti per l'estrazione di dati dalle pagine di destinazione eMessage

È necessario che vengano soddisfatti i seguenti prerequisiti prima di poter configurare un processo Estrazione affinché accetti input dalle pagine di destinazione eMessage:

- eMessage deve essere installato, in esecuzione e abilitato.
- le pagine di destinazione eMessage devono essere configurate in modo appropriato.
- Il servizio di mailing deve essere eseguito e le risposte provenienti dai destinatari del servizio di mailing devono essere ricevute.

Per ulteriori informazioni sulle pagine di destinazione eMessage, consultare la pubblicazione *eMessage Guida per l'utente*.

Configurazione di un processo Estrazione

La procedura per la configurazione del processo Estrazione varia a seconda di quali tra le seguenti origini di input si selezionano:

- "Estrazione dei dati da una cella, da una singola tabella o da un segmento strategico"
- "Estrazione dei dati da una pagina di destinazione eMessage" a pagina 78
- Elenco ottimizzato (consultare la *Optimize Guida per l'utente*)

Estrazione dei dati da una cella, da una singola tabella o da un segmento strategico

1. All'interno di una campagna aprire un diagramma di flusso per modificarlo.
2. Fare doppio clic sul processo Estrazione nell'area di lavoro del diagramma di flusso.
3. Fare clic sul processo Estrazione nella tavolozza, quindi fare clic nell'area di lavoro per aggiungere il processo al diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
4. Nella scheda **Origine**, selezionare una cella di input, una singola tabella o un segmento strategico dall'elenco **Input**. Se si seleziona un segmento strategico, associarlo a una tabella selezionandone uno dall'elenco **Seleziona in base a**.
5. Specificare i record da utilizzare come input:
   - **Seleziona tutti i record** per includere tutti i record dall'origine dati di input.
   - **Seleziona i record con** per selezionare record sulla base di criteri definiti utilizzando query.
6. Se si sceglie **Seleziona i record con**, creare una query procedendo in uno dei seguenti modi:
   - **Seleziona e fai clic**: fare clic nelle celle delle colonne **Nome campo**, **Oper.**, **Valore** e **E/O** per selezionare valori per creare la propria query. Questo metodo offre il modo più semplice per creare una query e consente di evitare errori di sintassi.
   - **Generatore testo**: utilizzare questo strumento per scrivere SQL raw o per utilizzare le macro fornite. È possibile utilizzare il **Supporto query** all'interno del **Generatore testo** per selezionare le macro IBM Unica, compresi gli operatori logici e le funzioni stringa.

È possibile selezionare campi dall'elenco Campi disponibili, compresi i campi generati e i campi derivati di IBM Unica Campaign. Per ulteriori informazioni, consultare "Creazione di query nei processi" a pagina 106.

Nota: se la query contiene un campo tabella con lo stesso nome di un Campo generato Campaign, è necessario qualificare il campo utilizzando la seguente sintassi: `<table_name>.<field_name>`.

7. Nella scheda **Estrai**, utilizzare il campo **Origine dati di destinazione** per selezionare l'ubicazione di un output:
   - Per archiviare i dati in formato binario, selezionare **IBM Unica Campaign Server**.
   - Per archiviare i dati in una tabella con nome univoco con un prefisso `UAC_EX`, selezionare un database disponibile.
8. Selezionare i campi dall'elenco **Campi candidati** e aggiungerli all'elenco **Campi da estrarre**. Utilizzare i controlli per rimuovere o riordinare i campi. Per informazioni sui campi nella scheda Estrai, consultare "Riferimento della scheda Estrai" a pagina 80.
9. Esegui una delle seguenti attività facoltative:
   - Fare clic su **Produci profilo** per visualizzare l'anteprima di un elenco di valori per il campo selezionato. Consultare "Produzione profilo dei campi" a pagina 114.
   - Fare clic su **Campi derivati** per creare una variabile nell'elenco dei campi candidati. Consultare "Informazioni sui campi derivati" a pagina 197
   - Fare clic su **Altro** per escludere gli ID duplicati dall'output. Consultare "Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo" a pagina 122.
10. Se si desidera, utilizzare la scheda **Limite dimensioni cella** per limitare il numero di ID generati dal processo. Consultare "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 156.
11. Se si desidera, utilizzare la scheda **Dimensione** per aggiungere tabelle dimensionali esistenti alla tabella di estrazione e specificare i campi chiave sui quali effettuare l'unione. La tabella di estrazione diventa una tabella di base per le tabelle dimensionali selezionate e può essere utilizzata nei processi di downstream.
12. Fare clic sulla scheda **Generale** per modificare il **Nome processo**, i nomi delle **Celle di output** o dei **Codici cella**, collegarsi ad una cella di destinazione oppure immettere delle **Note** relative al processo.

    Per informazioni sul collegamento alle celle di destinazione, consultare "Collegamento di celle del diagramma di flusso a celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo" a pagina 165.
13. Fare clic su **OK**.

È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Estrazione dei dati da una pagina di destinazione eMessage

Assicurarsi che l'ambiente IBM Unica soddisfi i requisiti prima di provare ad estrarre i dati della pagina di destinazione eMessage. Per ulteriori informazioni, consultare "Prerequisiti per l'estrazione di dati dalle pagine di destinazione eMessage" a pagina 77.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo Estrazione nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Nella scheda **Origine** selezionare **la pagina di destinazione eMessage** .
3. Nella finestra, selezionare una pagina di destinazione eMessage come input.

   Nota: è possibile selezionare solo una pagina di destinazione eMessage come input di un processo Estrazione. Per estrarre dati da più di una pagina di destinazione, configurare più processi Estrazione.
4. Se è disponibile più di un livello destinatario per la pagina di destinazione, selezionare il livello destinatario pertinente dall'elenco a discesa. Se è disponibile un solo livello destinatario, questo viene selezionato automaticamente.
5. Fare clic su **OK**.
6. Sulla scheda **Estrai**, selezionare un'ubicazione di output.
   - Per archiviare i dati in formato binario, selezionare **IBM Unica Campaign Server**.
   - Per archiviare i dati in una tabella con nome univoco con un prefisso `UAC_EX`, selezionare un database disponibile.
7. Selezionare i campi da estrarre dall'elenco di **Campi candidati**.
   - Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere i campi selezionati all'elenco **Campi da estrarre**.
   - Per rimuovere i campi dall'elenco dei **Campi da estrarre**, selezionarli e fare clic su **Rimuovi**.
   - Utilizzare i pulsanti **Su 1** e **Giù 1** per cambiare l'ordine dei campi nell'elenco **Campi da estrarre**.
   - Per cambiare il nome di output predefinito di un campo da estrarre, selezionare il campo nell'elenco **Campi da estrarre**, fare clic sul nome nella colonna **Nome output** ed immettere il nuovo nome.

   Per informazioni sui campi nella scheda Estrai, consultare “Riferimento della scheda Estrai” a pagina 80.
8. Esegui una delle seguenti attività facoltative:
   - Aggiungere un campo derivato all'elenco di campi candidati. Consultare “Informazioni sui campi derivati” a pagina 197
   - Specificare che gli ID duplicati sono esclusi dall'output. Consultare “Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo” a pagina 122.
   - Limitare la dimensione della cella di output (cioè, limitare il numero di ID generati dal processo). Consultare “Limitazione delle dimensioni delle celle di output” a pagina 156.
   - Fare clic sulla scheda **Generale** per modificare il **Nome processo**, i nomi delle **Celle di output** o dei **Codici cella**, collegarsi ad una cella di destinazione oppure immettere delle **Note** relative al processo.

     Per informazioni sul collegamento alle celle di destinazione, consultare “Collegamento di celle del diagramma di flusso a celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo” a pagina 165.

   Nota: la produzione profilo non è disponibile per attributi della pagina di destinazione eMessage.
9. Fare clic su **OK**.

Il processo è ora configurato. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Nota: durante il processo di estrazione, Campaign crea una vista intermedia nel database delle tabelle di sistema con un prefisso `UCC_LPV`. Questa vista interna resta nel database finché la casella del processo non viene eliminata. Se si rimuove la vista, è necessario configurare nuovamente il processo Estrazione corrispondente prima di eseguire nuovamente il processo o il diagramma di flusso; altrimenti, Campaign genera una errore tabella mancante.

Riferimento della scheda Estrai

Nella seguente tabella vengono descritti i campi della scheda Estrai:

Tabella 14. Campi della scheda Estrai

Campo	Descrizione
Origine dati di destinazione	Ubicazione in cui l'output di questo processo verrà scritto. Il server Campaign e qualsiasi altra origine dati al quale si è connessi sono disponibili dall'elenco a discesa Origine dati di destinazione.
Campi candidati	Elenco dei campi disponibili per le estrazioni, tra cui il nome campo e il tipo di dati, in base alla propria origine dati di input. Se l'origine input è una pagina di destinazione in eMessage, ogni nome campo è un attributo della pagina di destinazione. Se l'attributo contiene caratteri speciali o spazi, viene convertito in un nome campo valido. I tipi di dati di tutti gli attributi della pagina di destinazione vengono elencati come testo. **Nota:** la lunghezza dei nomi oggetto degli schemi è limitata a 30 caratteri. Limitare i nomi attributo a 30 caratteri o meno per produrre nomi colonna validi per l'output estratto.
Campi da estrarre	Campi che si sceglie di estrarre dall'elenco Campi candidati. Nome di output assume come valore predefinito il nome campo della colonna Campi da estrarre.
Pulsante Produci profilo	Viene visualizzata la finestra Produci profilo del campo selezionato, che calcola i valori e le distribuzioni dei record nel campo selezionato. Attiva solo quando viene selezionato un nome campo nell'elenco **Campi candidati**.
Pulsante Campi derivati	Viene aperta la finestra Crea campo derivato.
Pulsante Altro	Viene aperta la finestra Impostazioni avanzate, che include l'opzione per ignorare record duplicati e specificare la modalità di identificazione dei duplicati Campaign.

Snapshot

Utilizzare il processo Snapshot per esportare un elenco di ID e dati associati a una tabella o un file.

Per associare o tenere traccia delle offerte con l'elenco, utilizzare un processo Elenco di posta o Elenco chiamate. Per assicurarsi che le righe duplicate non vengano esportate, utilizzare un processo Estrazione, quindi effettuare uno snapshot dei risultati.

Configurazione del processo Snapshot

1. Nel diagramma di flusso in modalità **Modifica**, assicurarsi che il processo Snapshot sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Snapshot.

   Nota: tutte le celle selezionate come celle di input devono avere lo stesso livello destinatario.
2. Fare doppio clic sul processo Snapshot nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
3. Fare clic sulla scheda Snapshot.
   a. Dall'elenco a discesa **Input** specificare le celle di input da utilizzare come origini dati per lo snapshot.

      Nota: se il processo Snapshot non è connesso ad un processo che fornisce celle di output, non sono disponibili celle da selezionare nell'elenco a discesa **Input**. L'opzione **Più celle** nell'elenco a discesa è solo disponibile se il processo di input genera più celle.
   b. Dall'elenco a discesa **Esporta in** specificare una tabella o un file in cui scrivere l'output dello snapshot.

      Nota: è possibile verificare il processo Snapshot eseguendo il processo ed esportando l'output in un file temporaneo che è possibile riesaminare.
      - Se la tabella che s'intende utilizzare non è presente nell'elenco o se si desidera esportare l'output in una tabella non associata, selezionare **Tabella del database**. Viene visualizzata la finestra Specifica tabella di database dove vengono specificati il nome della tabella e del database. Le variabili utente sono supportate nel nome tabella specificato qui.
      - Se si seleziona **File** dall'elenco a discesa **Esporta in**, viene visualizzata la finestra Specifica file di output, in cui specificare il tipo di file in cui si desidera scrivere l'output, il relativo nome file e il dizionario dei dati corrispondente.
      - Se si desidera creare una nuova tabella utente, selezionare **Nuova tabella associata** dall'elenco a discesa **Esporta in**. Per istruzioni consultare *Campaign Administrator's Guide*.
   c. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di output:
      - **Accoda a dati esistenti**. Accoda le nuove informazioni alla fine della tabella o del fine. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non verranno esportate come prima riga. Questa è una procedura ottimale per le tabelle del database.
      - **Sostituisci tutti i record**. Rimuove tutti i dati esistenti dalla tabella o dal file e li sostituisce con le nuove informazioni.
      - **Aggiorna record**. Disponibile solo se si esporta in una tabella. Tutti i campi specificati per lo snapshot vengono aggiornati con i valori dell'esecuzione corrente del processo.
      - **Crea nuovo file**. Disponibile solo se si esporta in un file. Questa opzione viene selezionata per impostazione predefinita quando si esporta in un file. Ogni volta che viene eseguito il processo viene creato un nuovo file con il suffisso "_1," "_2" e così via.
4. Specificare i campi scritti dal processo Snapshot.

a. Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.

   È possibile utilizzare i campi generati Campaign espandendo l'elenco Campi generati Campaign oppure utilizzare campi derivati facendo clic sul pulsante **Campi derivati**. Selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.

b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi di cui effettuare uno snapshot** facendo clic su **Aggiungi>>**.

c. Rimuovere i campi dall'elenco Campi di cui effettuare uno snapshot selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.

d. Se si seleziona una tabella come destinazione di snapshot, i campi in quella tabella vengono visualizzati nell'elenco **Campi di esportazione** nella colonna **Campo della tabella**. È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza>>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi di esportazione**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza. È possibile modificare manualmente le associazioni facendo clic su **<<Rimuovi** o **Aggiungi>>**.

e. Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi di cui effettuare uno snapshot** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo dall'alto in basso nell'elenco.

   Nota: per visualizzare i valori in un campo selezionare il campo e fare clic su **Produci profilo**.

5. Per specificare che i record con ID duplicati vengono ignorati o specificare l'ordine in cui i record vengono emessi, fare clic su **Altro**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni.

   a. Per specificare che saranno ignorati eventuali record con ID duplicati, selezionare la casella di spunta **Ignora record con ID duplicati** e scegliere i criteri che Campaign utilizzerà per decidere il record da conservare nel caso in cui vengano restituiti ID duplicati. Ad esempio, è possibile selezionare MaxOf e Household_Income per specificare che, in presenza di ID duplicati restituiti, Campaign esporti solo l'ID con il reddito del nucleo familiare più elevato.

      Nota: questa opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno della stessa cella di input. I dati di snapshot contengono ancora ID duplicati nel caso in cui lo stesso ID compaia in più di una cella di input. Se si desidera rimuovere tutti gli ID duplicati, è necessario utilizzare un processo Unisci o Segmento di upstream del processo Snapshot per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti che si escludono a vicenda.

   b. Per ordinare l'output dello snapshot, selezionare la casella di spunta **Ordinare in base a**, il campo in base a cui ordinare e il criterio di ordinamento. Ad esempio, è possibile selezionare Cognome e **Ascendente** per specificare che l'elenco di ID è ordinato in base al cognome in ordine ascendente.

6. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.

   L'ID duplicato che si evita e il criterio di ordinamento specificato viene visualizzato nell'elenco **Campi di cui effettuare uno snapshot** nella scheda **Snapshot**.

7. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.
8. Fare clic su **OK**.

il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Pianificazione

Nota: il processo Pianificazione non è correlato allo Scheduler di Unica. Lo Scheduler avvia un diagramma di flusso anche se non è in esecuzione, mentre il processo Pianificazione in un diagramma di flusso funziona solo se quest'ultimo è in esecuzione. È necessario non utilizzare Scheduler per pianificare un diagramma di flusso che utilizza il processo Pianificazione.

Utilizzare il processo Pianificazione per avviare un processo, una serie di processi o un intero diagramma di flusso. Un processo Pianificazione è attivo per il periodo di tempo definito. Durante questo periodo, si potrebbero verificare eventi specificati che provocano l'inizio dell'esecuzione di successivi processi connessi. L'utilizzo più comune del processo Pianificazione è controllare il tempo dell'intero diagramma di flusso.

È possibile configurare un processo Pianificazione per definire il periodo totale di pianificazione impostando un limite di tempo in giorni, ore e minuti iniziando da quando è stata avviata l'esecuzione del processo.

Le opzioni di pianificazione sono granulari e flessibili:
- È possibile pianificare l'esecuzione di un processo in molti modi, tra cui con una modalità ripetitiva, in base a un trigger, un calendario e così via.
- È possibile combinare più opzioni di pianificazione, come la pianificazione dell'esecuzione del processo ogni lunedì alle 9:00, ma anche dell'esecuzione ogni volta che viene attivato da un evento specifico (ad esempio, un accesso su un sito Web).
- È possibile configurare un processo batch, ad esempio, un'esecuzione notturna quando non vi sono interferenze con i lavori svolti durante il giorno.

Non vi sono limiti predefiniti sul numero di opzioni da poter utilizzare contemporaneamente nella pianificazione di un diagramma di flusso, a condizione che le selezioni non siano attivamente in conflitto. Ad esempio, non è possibile pianificare un diagramma di flusso per eseguire "Una sola volta" e "Ogni lunedì".

In generale, un processo viene eseguito solo quando tutti i relativi input sono stati eseguiti correttamente (cioè, quando tutti i processi connessi al processo corrente sono stati eseguiti, anche se la dipendenza è solo temporale). Tuttavia, quando esistono più input di pianificazione all'interno di un ramo, il processo verrà eseguito ogni qualvolta **uno** dei relativi input viene completato (un "or" invece di un "and" dei relativi input).

Un processo contatti con il tracciamento abilitato contiene una pianificazione inerente. L'utilizzo di un processo Pianificazione in un diagramma di flusso è in una funzione avanzata. Assicurarsi che si sta ottenendo il comportamento desiderato e i risultati corretti.

Nota: se il processo Pianificazione nel proprio diagramma di flusso indica l'esecuzione del diagramma di flusso prima del completamento di una precedente esecuzione, Campaign mette in attesa la richiesta finché non è terminata la precedente esecuzione. Con questa modalità può essere messa in attesa solo un'esecuzione. In alcuni casi, è possibile che questo significhi che il diagramma di flusso non venga eseguito tutte le volte previste.

Ad esempio, se il diagramma di flusso richiede due ore per l'esecuzione e vi è un processo Pianificazione che tenta di attivare tre esecuzioni a soli dieci minuti di distanza, Campaign avvierà la prima esecuzione. Quando il processo Pianificazione tenta di avviare la seconda esecuzione, Campaign la metterà in coda. Quando il processo Pianificazione tenta di avviare la terza esecuzione, Campaign la ignorerà. Quando la prima esecuzione viene terminata, Campaign avvierà la seconda esecuzione. La terza esecuzione non verrà mai avviata.

Configurazione di un processo Pianificazione

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica** fare doppio clic sul processo Pianificazione nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Nella scheda Pianificazione specificare le condizioni di pianificazione:
   a. Specificare un valore per **Periodo totale pianificazione** immettendo i valori appropriati nei campi **Giorni**, **Ore** e **Minuti**. Il periodo di pianificazione totale è il tempo totale in cui il processo Pianificazione deve essere attivo. Per impostazione predefinita il periodo di pianificazione totale è impostato su 30 giorni.
   b. Selezionare una frequenza di esecuzione dall'elenco a discesa **Piano da eseguire** per specificare esattamente quando il processo Pianificazione attiverà i successivi processi connessi.
      - Se si seleziona l'opzione **Una sola volta** il diagramma di flusso verrà eseguito esattamente una volta indipendentemente da quali altre opzioni di pianificazione sono state aggiunte. Se viene selezionato qualsiasi altro valore, le opzioni di pianificazione vengono connesse come istruzioni OR e il processo Pianificazione avvia qualsiasi processo al quale è connesso quando viene soddisfatta una qualsiasi condizione.
      - La prima opzione che viene soddisfatta avvierà l'esecuzione di Pianificazione. Se **Piano da eseguire** è l'unica opzione abilitata e l'impostazione è **Una sola volta**, il processo viene eseguito immediatamente (a meno che non sia stato abilitato un ritardo o un'autorizzazione utente).
      - I campi **Ore** e **Minuti** consentono di specificare l'orario in cui si desidera che venga eseguita la pianificazione. Il formato di immissione dell'orario si basa sulle 24 ore (a cui ci si riferisce anche come "orario militare"). In breve, le 9 e 30 minuti è 9:30 e le 22 e 45 minuti è 22:45. Poiché la base dell'orario è di 24 ore, non occorre indicare a.m. o p.m.
3. Se si seleziona **Esecuzione personalizzata** dall'elenco a discesa **Piano da eseguire**, le opzioni **Esecuzione personalizzata** diventato attive. Specificare se la pianificazione viene eseguita in un orario o in orari particolari o in base a

trigger in entrata, selezionando la casella di spunta **Esegui alle** e/o la casella di spunta **Esegui su attivazioni**. Per ulteriori dettagli sui trigger, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Nota: queste scelte non si escludono a vicenda: è possibile utilizzare i trigger insieme agli orari pianificati.

- Se si sceglie **Esegui alle**, è necessario specificare una o più date e orari. Più voci devono essere separate da virgole. Fare clic su **Calendario** per accedere alla funzione Calendario per scegliere date e orari.
- Se si sceglie **Esegui su attivazioni** è necessario specificare uno o più trigger.

  I trigger denominati devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger memorizzati** per la completa configurazione del processo Pianificazione. Immettere il nome di ogni trigger che può attivare questo processo Pianificazione. Separare più trigger con le virgole. Il nome trigger può contenere qualsiasi carattere tranne le virgole. Un nome trigger non deve essere univoco. È possibile utilizzare alcuni trigger in più campagne o diagrammi di flusso e attivarli contemporaneamente.

4. Specificare qualsiasi impostazione Ritardo e autorizzazione selezionando la casella di spunta **Attendi autorizzazione utente prima di ogni esecuzione** e/o la casella di spunta **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione**.

   Nota: queste scelte non si escludono a vicenda: è possibile sceglierne una o entrambe.

   - Se si sceglie **Attendi autorizzazione utente prima di ogni esecuzione**, verrà visualizzato un messaggio per l'autorizzazione utente ogni volta che viene soddisfatta qualsiasi altra condizione di pianificazione e il processo Pianificazione non verrà attivato finché non viene fornita un'autorizzazione specifica. Se si specifica questa opzione, ha la precedenza su qualsiasi altro indicatore di pianificazione; il processo non inizierà se non viene data l'autorizzazione.

     Nota: quando un diagramma di flusso è in esecuzione con un client allegato, l'autorizzazione utente può avvenire solo attraverso il client. Se non è allegato alcun client, qualsiasi utente con privilegi di lettura/scrittura può autorizzarlo a proseguire.
   - Se si sceglie **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione,** si deve specificare una periodo di tempo di attesa dopo che è stata soddisfatta una condizione di pianificazione prima che venga eseguito il processo, utilizzando i campi **Giorni**, **Ore** e **Minuti**. Questo ritardo viene applicato a tutte le altre opzioni di pianificazione specificate. Ad esempio, se l'esecuzione di un processo Pianificazione viene configurata alle 9:00 di lunedì mattina con un ritardo di un'ora, i processi successivi inizieranno alle 10:00.
5. (Facoltativo) Specificare i trigger da inviare dopo il completamento dell'esecuzione di Pianificazione selezionando la casella di spunta **Invia trigger dopo ogni esecuzione** e specificando uno o più trigger.

   Se si seleziona la casella di spunta **Invia trigger dopo ogni esecuzione** Campaign esegue uno o più trigger ogni volta che viene attivato il processo Pianificazione. Un trigger in uscita esegue una riga di comando, che può essere un file batch o un file script. I trigger denominati devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger memorizzati**. Se si specificano più nomi trigger, devono essere separati da virgole.
6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.

7. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Utilizzo dello strumento Calendario nel processo Pianificazione

Lo strumento Calendario è disponibile nella scheda Pianificazione della finestra di dialogo di configurazione del processo Pianificazione selezionare **Esecuzione personalizzata** dall'elenco a discesa **Piano da eseguire**.

È uguale allo strumento Calendario in altri punti di Campaign tranne che per il fatto che consente di selezionare l'ora e la data.

1. Nella scheda **Pianificazione** della finestra di dialogo di configurazione del processo Pianificazione selezionare Calendario. Questo pulsante è abilitato solo se è stato selezionato **Esecuzione personalizzata** dall'elenco a discesa **Piano da eseguire**.

   Viene visualizzato lo strumento Calendario. L'ora e la data correnti sono selezionati per impostazione predefinita.
2. Specificare la data in cui si desidera eseguire il diagramma di flusso:
   - fare clic sulla data del mese visualizzato oppure
   - cambiare mese, anno e ora utilizzando l'elenco a discesa **Mese**
   - cambiare anno utilizzando la freccia su e la freccia giù.
3. Specificare l'ora desiderata nel campo **Ora di esecuzione**, utilizzando il formato hh:mm, seguito dalla designazione a.m. o p.m..
4. Fare clic su Applica per immettere la data e l'ora specificate lasciando aperta la finestra Calendario oppure fare clic su **OK** per immettere la data e l'ora specificate chiudendo la finestra Calendario.

   Lasciando la finestra Calendario aperta è possibile immettere facilmente più selezioni data e ora.

Pianificazione basata sui trigger

Il processo Pianificazione può utilizzare i trigger nel modo seguente:

- "Esecuzione sui trigger" a pagina 87
- "Invio di trigger dopo ciascuna esecuzione" a pagina 87
- "Utilizzo di trigger con altre opzioni di pianificazione" a pagina 87

Configurazione dell'esecuzione di un processo Pianificazione su un trigger

1. Nella scheda Pianificazione della finestra di dialogo configurazione del processo Pianificazione selezionare **Esecuzione personalizzata** dall'elenco a discesa **Piano da eseguire**.

   Viene abilitata la funzione **Esecuzione personalizzata**.
2. Nel campo **Esegui su attivazioni** immettere il nome di ogni trigger che è in grado di attivare questo processo Pianificazione. Separare più trigger con le virgole.
   - Il nome trigger può contenere qualsiasi carattere tranne le virgole.

- Un nome trigger non deve essere univoco. È possibile utilizzare alcuni trigger in più campagne o diagrammi di flusso e attivarli contemporaneamente.

Esecuzione sui trigger

Quando si seleziona **Esecuzione personalizzata** dall'elenco a discesa **Piano da eseguire**, l'opzione **Esegui su attivazioni** è disponibile. Abilitare questa opzione per specificare uno o più trigger in entrata che attivano il processo Pianificazione.

Se si sceglie **Esegui su attivazioni** è necessario specificare uno o più trigger. I trigger denominati devono essere definiti utilizzando **Strumenti > Trigger memorizzati** per la completa configurazione del processo Pianificazione.

Un trigger in entrata è un evento esterno che imposterà automaticamente un diagramma di flusso o una campagna in movimento. Un trigger può trovarsi ovunque lo si definisce; ad esempio, facendo clic sul link di un sito Web, durante la ricezione di un messaggio di email, di un indicatore di risposta del venditore di telemarketing, del completamento di un caricamento di database o di qualsiasi altro evento definito.

L'opzione **Esegui su attivazioni** utilizza **unica_actrg** dell'applicazione IBM Unica (incluso con l'installazione di Campaign) da eseguire. Per informazioni sulla modalità di funzionamento dettagliato di **Esegui su attivazioni**, si consiglia di esaminare un esempio.

Esempio: Esegui su trigger

Un venditore online dispone di una campagna di cross-selling che viene eseguita su un trigger per cui, quando un cliente effettua un acquisto, questi attiva offerte di cross-selling.

Nello specifico quando un cliente effettua un acquisto:

- il sito Web esegue l'eseguibile unica_actrg, passando il codice della campagna e il nome trigger (web_purchase).
- il listener Campaign controlla che la campagna sia attiva e il nome trigger esista, quindi esegue il processo Pianificazione e il diagramma di flusso della campagna viene attivato.

  Per ulteriori dettagli sui trigger, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Invio di trigger dopo ciascuna esecuzione

Un trigger in uscita esegue una riga di comando, che può essere un file batch o un file script. È possibile che Campaign esegua uno o più trigger ogni volta che il processo Pianificazione attiva i nomi trigger nel campo **Invia trigger dopo ogni esecuzione**. Se si specificano più nomi trigger, devono essere separati da virgole.

Questa funzione consente di inviare un trigger in uscita a un file eseguibile. Il percorso completo e il nome del file devono essere definiti nella finestra Definizioni trigger memorizzate. Ogni volta che il processo Pianificazione viene attivato, Campaign esegue il file eseguibile specificato.

Utilizzo di trigger con altre opzioni di pianificazione

I trigger possono essere utilizzati da soli o con qualsiasi altra opzione di pianificazione. Utilizzandoli in combinazione, è possibile, ad esempio, impostare l'esecuzione di un diagramma di flusso ogni lunedì alle 9:00 a.m. ed anche ogni volta che qualcuno fa clic sul banner pubblicitario di internet.

Se, ad esempio, si è pianificato che il diagramma di flusso venga **Eseguito su attivazioni** in base agli accessi al sito web e dopo un **Periodo di ritardo prima di ogni esecuzione**, il diagramma di flusso non verrà avviato prima che si verifichi l'evento (l'accesso al sito Web) e che scada il periodo di ritardo.

Cubo

Il processo Cubo supporta la creazione dei cubi di dati da dimensioni basate su segmenti strategici creati dalle tabelle di database dei clienti.

Nota: il processo Cubo deve essere utilizzato da utenti o consulenti IBM Unica tecnici. Una procedura ottimale è creare tutti i costrutti globali (ad esempio, cubi e segmenti strategici) nell'area **Sessioni** dell'applicazione.

Gli utenti possono selezionare uno o più segmenti definiti, creare un cubo e quindi cercare nei dati per selezionare un destinatario di destinazione che può essere convertito nei processi appropriati (ad esempio, il processo Seleziona) per essere incluso in un diagramma di flusso.

Configurazione di un processo Cubo

Qualsiasi cubo creato nell'area **Sessioni** sarà disponibile globalmente.

1. Prima di poter creare un cubo utilizzando un processo Cubo, è necessario creare un segmento strategico o una gerarchia di dimensione.
2. In un diagramma di flusso della sessione selezionare un processo Cubo e trascinarlo nell'area di lavoro.
3. Fare doppio clic sul processo Cubo nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
4. Nella scheda **Origine** utilizzare l'elenco a discesa **Segmenti di input** per selezionare uno o più segmenti come input per il cubo.

   Importante: se si stanno selezionando più segmenti di origine, assicurarsi che possiedano tutti lo stesso livello destinatario.
5. Fare clic sulla scheda **Definizioni del cubo** per definire il proprio cubo. Viene visualizzata la finestra Definizioni del cubo.

   Dalla finestra Definizioni del cubo è possibile:
   - fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un nuovo cubo
   - selezionare un cubo esistente e fare clic su **Modifica** per modificarlo
   - selezionare un cubo esistente e fare clic su **Rimuovi** per eliminarlo
6. Per aggiungere un cubo:
   a. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Modifica cubo.
   b. Immettere un nome e una descrizione del cubo nelle aree appropriate.
   c. Selezionare fino a tre dimensioni dagli elenchi a discesa corrispondenti. Le dimensioni devono essere correlate ai segmenti strategici su cui si basa quell'origine del cubo.
   d. Fare clic su **OK** una volta terminata l'immissione delle informazioni per il cubo. Si chiude la finestra Modifica cubo e la nuova definizione del cubo viene visualizzata nell'elenco di cubi sulla scheda **Definizioni del cubo**.
7. Fare clic sulla scheda **Seleziona campi aggiuntivi da tracciare** per specificare campi aggiuntivi per il tracciamento.

   Viene visualizzata la finestra Seleziona campi aggiuntivi.

Dalla finestra seleziona campi aggiuntivi è possibile:

- selezionare e spostare i campi di cui tenere traccia dall'elenco **Campi disponibili** all'elenco **Campi selezionati** utilizzando il pulsante **Aggiungi>>**
- fare clic su **Campi derivati** per selezionare o creare i campi derivati da tracciare
- fare clic su **Produci profilo** per produrre un profilo di un campo selezionato.

8. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
9. Fare clic su **OK**.

   Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Crea segmento

Utilizzare il processo Crea segmento per creare elenchi di ID dei destinatari dalle tabelle di database clienti. I segmenti possono quindi essere utilizzati come input per i processi Seleziona e per creare dimensioni e cubi, o come segmento di soppressione globale per un livello destinatario.

Il processo Crea segmento è progettato per essere utilizzato dagli amministratori di Campaign. Il processo Crea segmento deve essere creato nell'area **Sessioni** di Campaign in modo tale che i segmenti siano strategici e disponibili per l'uso a livello globale in tutte le campagne.

Nota: una procedura ottimale consiste nel creare tutti i costrutti globali nell'area **Sessioni** di Campaign, per l'uso in più campagne. Tuttavia, è possibile utilizzare Crea segmento in una campagna anziché in un diagramma di flusso di una sessione.

Per utilizzare segmenti strategici, procedere nel modo seguente:

- Creare un segmento nell'area **Sessioni**.
- Gestire i segmenti dall'area **Segmenti**.
- Utilizzare questi segmenti nelle campagne dalla sezione **Campagna**.

Creazione di un processo Crea segmento

Nota: Il processo Crea segmento è progettato per essere utilizzato dagli amministratori Campaign ed è necessario che sia creato e definito nell'area Sessioni dell'applicazione in modo tale che i segmenti siano strategici e disponibili globalmente per essere utilizzati in tutte le campagne.

1. In un diagramma di flusso della sessione in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Crea segmento all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire input al processo Crea segmento collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati (ad esempio, un processo Seleziona).
3. Fare doppio clic sul processo Crea segmento.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
4. Nella scheda **Definisci segmenti** procedere come segue:
   a. selezionare una o più celle dall'elenco a discesa **Input**. Queste celle di origine verranno trasformate in segmenti.

b. selezionare **Crea segmenti reciprocamente esclusivi** se si desidera che i segmenti creati si escludano reciprocamente.

c. nell'area **Segmenti di risultato** evidenziare una cella di input e fare clic su **Modifica** per configurare il segmento.

Viene visualizzata la finestra Modifica segmento.

5. Dalla finestra Modifica segmento procedere come segue:

a. assegnare al segmento un nome che ne descriva lo scopo e una breve descrizione che indichi per cosa è progettato il segmento.

b. dall'elenco a discesa **Nelle cartelle** selezionare una cartella in cui verrà archiviato il segmento.

c. dall'elenco a discesa Origine dati tabella temporanea selezionare un'origine dati in cui memorizzare nella cache il segmento strategico.

Nota: la selezione di un'origine dati è necessaria solo se la proprietà `doNotCreateServerBinFile` nella pagina di configurazione `Campagna|Server|Ottimizzazione` è impostata su `TRUE`. Se questa proprietà non è impostata su `True`, deve essere selezionata almeno un'origine dati.

d. dall'elenco a discesa **Politica di sicurezza** selezionare una politica di sicurezza, se applicabile, alla quale appartiene il segmento creato.

e. una volta terminato, fare clic su **OK** per tornare alla scheda **Definisci segmenti**.

6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.

7. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

Nota: segmenti strategici vengono creati e resi disponibili per la selezione solo quando il processo Crea segmento è stato eseguito correttamente in modalità produzione. L'esecuzione del processo Crea segmento in modalità test non crea o aggiorna segmenti strategici.

È possibile verificare il processo Crea segmento, ma le esecuzioni di test non creano segmenti strategici o aggiornano quelli esistenti.

Elenco di posta

Il processo Elenco di posta è uno dei processi contatti. Utilizza le celle di output di altri processi nel diagramma di flusso per generare un elenco contatti per una campagna pubblicitaria diretta, assegnare offerte specifiche all'elenco contatti e registrare una cronologia dei contatti.

Configurazione di un processo contatti (Elenco di posta o Elenco chiamate)

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, assicurarsi che il processo contatti sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo contatti.

Importante: tutte le celle selezionate come celle di input devono avere lo stesso livello destinatario.

2. Fare doppio clic sul processo contatti nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.

3. Nella scheda **Adempimento**, specificare i dati di adempimento dell'output dell'elenco.

   a. Dall'elenco a discesa **Input** specificare le celle di input da utilizzare come origini dati per l'elenco contatti.

      Nota: se il processo contatti non è connesso ad un processo che fornisce celle di output, non sono disponibili celle da selezionare nell'elenco a discesa **Input**. L'opzione **Più celle** nell'elenco a discesa è solo disponibile se il processo di input genera più celle.

   b. (Facoltativo) Per specificare dove scrivere l'output dell'elenco contatti, assicurarsi che la casella di spunta **Abilita esportazione in** sia selezionata e utilizzare l'elenco a discesa per specificare una delle seguenti opzioni:

      - se si desidera scrivere l'output del processo in una tabella del database, selezionarne il nome dall'elenco a discesa **Abilita esportazione in**.
      - se la tabella del database da utilizzare non viene visualizzata nell'elenco o se si desidera che l'output del processo venga scritto in una tabella non associata, selezionare **Tabella del database** dall'elenco a discesa per aprire la finestra Specifica tabella di database. Utilizzare questa finestra per specificare i nomi della tabella e del database. Le variabili utente sono supportate nel nome tabella specificato qui.
      - se si desidera scrivere l'output del processo in un file, selezionare **File** dall'elenco a discesa **Abilita esportazione in** per aprire la finestra Specifica file di output. Utilizzare questa finestra per specificare il tipo di file in cui scrivere l'output, il relativo nome file e il dizionario dei dati corrispondente.
      - se si desidera creare una nuova tabella utente, selezionare **Nuova tabella associata** dall'elenco a discesa **Abilita esportazione in**. Per istruzioni consultare *Campaign Administrator's Guide*.

      Nota: è possibile verificare il processo contatti eseguendo il processo con l'output esportato in un file temporaneo che è possibile riesaminare.

      La casella di spunta **Abilita esportazione in** viene selezionata per impostazione predefinita. Se viene deselezionata, è possibile eseguire il processo senza nessun output a un file o tabella del database.

   c. (Facoltativo) Creare un file di riepilogo (.sum) per questo processo immettendo un percorso e un nome file nel campo **File di riepilogo** oppure passare a un'ubicazione facendo clic sul tasto ellissi. Il file di riepilogo contiene informazioni sull'esportazione che potrebbero essere richieste da un centro di mailing per agevolare i servizi di mailing.

   d. (Facoltativo) Inviare un trigger quando il processo termina l'esecuzione selezionando la casella di spunta **Invia trigger** e scegliendo il trigger che si desidera inviare dall'elenco a discesa. Per inviare più trigger, utilizzare **Ctrl+Clic** per selezionare ogni trigger che si desidera aggiungere. I trigger selezionati verranno visualizzati nel campo **Invia trigger** separato da virgole.

4. Fare clic sulla scheda **Trattamento** per assegnare una o più offerte o elenchi di offerte a ogni cella di destinazione definita in questo processo. Fare clic sulla scheda **Parametri** per specificare i parametri di offerta per ogni cella.

5. Fare clic sulla scheda **Personalizzazione** per specificare i campi scritti all'elenco contatti.
   a. Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.

      È possibile utilizzare Campi generati IBM Unica Campaign espandendo l'elenco **Campi generati IBM Unica Campaign** o utilizzare i campi derivati facendo clic sul pulsante **Campi derivati**. Selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.
   b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi di esportazione** facendo clic su **Aggiungi>>**.
   c. Rimuovere i campi dall'elenco **Campi di esportazione** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.
   d. Se si seleziona una tabella come destinazione di esportazione, i campi in quella tabella vengono visualizzati nell'elenco **Campi di esportazione** nella colonna **Campo della tabella**. È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza>>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi di esportazione**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza. È possibile modificare manualmente le associazioni facendo clic su **<<Rimuovi** o **Aggiungi>>**.
   e. Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi di esportazione** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo dall'alto in basso nell'elenco.

      Nota: per visualizzare i valori in un campo selezionare il campo e fare clic su **Produci profilo**.
6. Per specificare che i record con ID duplicati vengono ignorati o specificare l'ordine in cui i record vengono emessi, fare clic su **Altro**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni.
   a. Per specificare che saranno ignorati eventuali record con ID duplicati, selezionare la casella di spunta **Ignora record con ID duplicati** e scegliere i criteri che Campaign utilizzerà per decidere il record da conservare nel caso in cui vengano restituiti ID duplicati. Ad esempio, è possibile selezionare MaxOf e Household_Income per specificare che, in presenza di ID duplicati restituiti, Campaign esporti solo l'ID con il reddito del nucleo familiare più elevato.

      Nota: questa opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno della stessa cella di input. L'elenco contatti può contenere ancora ID duplicati nel caso in cui lo stesso ID compaia in più celle di input. Se si desidera rimuovere tutti gli ID duplicati, è necessario utilizzare un processo Unisci o Segmento di upstream del processo contatti per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti che si escludono a vicenda.
   b. Per specificare che l'elenco contatti di output è ordinato in qualche modo, selezionare la casella di spunta **Ordinare in base a**, il campo in base a cui ordinare e il criterio di ordinamento. Ad esempio, è possibile selezionare Cognome e **Ascendente** per specificare che l'elenco di ID è ordinato in base al cognome in ordine ascendente.
7. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.

L'ID duplicato che si evita e il criterio di ordinamento specificato viene visualizzato nell'elenco **Campi di esportazione** nella scheda **Personalizzazione**.

8. Fare clic sulla scheda **Registra** per specificare la modalità con cui si desidera registrare le transazioni per i contatti di questo processo.

   Nota: sarà necessario disporre delle autorizzazioni adeguate per abilitare o disabilitare le opzioni di registrazione della cronologia dei contatti.

   a. Per registrare la cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, selezionare la casella di spunta **Registra nelle tabelle cronologia contatti**.

      Nota: per rendere disponibili le informazioni sul contatto per il tracciamento e il report mediante Campaign, eseguire la registrazione nelle tabelle di sistema. Se si sta configurando un elenco del servizio di mailing, **non** registrarlo nelle tabelle di sistema se si pianifica di inviare l'elenco del servizio mailing a un centro di mailing che esegue l'elaborazione (ad esempio, convalida di indirizzi o nuclei familiari). Utilizzare invece un processo Traccia per registrare le informazioni restituite dal centro di mailing per catturare solo l'elenco di clienti a cui è stata inviata un'offerta.

   b. Per effettuare la registrazione in aggiunta o in alternativa in una destinazione diversa dalle tabelle di sistema, verificare la casella di spunta **Registra in altra destinazione**.

      Nota: è possibile che si desideri archiviare le informazioni sul contatto in un'altra tabella o file se l'organizzazione richiede un'ulteriore elaborazione delle informazioni in un altro formato. È possibile che si desideri registrare le informazioni al di fuori delle tabelle di sistema se si desidera verificare l'output delle informazioni mediante il processo contatti prima di salvarle nelle tabelle di sistema.

   c. Se si seleziona **Registra in altra destinazione**, utilizzare l'elenco a discesa **Registra in** per specificare una tabella o un file.

      Se si seleziona **File**, visualizzare la finestra Specifica file di output, in cui specificare il tipo di file in cui si desidera scrivere l'output, il relativo nome file e il dizionario dei dati corrispondente.

9. Selezionare i campi che si desidera produrre nella cronologia dei contatti selezionando i campi dall'elenco **Campi candidati** e spostarli nell'elenco **Campi per l'output** utilizzando il pulsante **Aggiungi>>**. È possibile anche utilizzare i campi derivati i Campi candidati.

   Rimuovere i campi dall'elenco **Campi per l'output** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.

   Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi da registrare** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo dall'alto in basso nell'elenco.

   È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza>>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.

10. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di output:

    - **Accoda a dati esistenti —** aggiungere le nuove informazioni sul contatto alla fine della tabella o del file. Se si seleziona questa opzione per un file

delimitato, le etichette non verranno esportate come prima riga. Questa è la procedura ottimale per le tabelle del database.

- **Sostituisci tutti i record —** rimuovere tutti i dati esistenti dalla tabella o dal file e sostituirli con le nuove informazioni sul contatto.

11. Per personalizzare le informazioni che saranno scritte nella cronologia dei contatti, fare clic su **Altre opzioni**.

    Viene visualizza la finestra Opzioni di registrazione nella cronologia contatti.

    a. Per evitare l'aggiornamento della cronologia dei contatti durante l'esecuzione del processo, selezionare **Crea solo trattamenti**.

       Con questa opzione vengono generati nuovi trattamenti nella tabella Trattamenti *senza* l'aggiornamento della cronologia dei contatti, consentendo essenzialmente un aggiornamento ritardato della cronologia. Ad esempio, è possibile evitare di scrivere la cronologia dei contatti perché si pianifica di rimuovere indirizzi non validi e duplicati attraverso la post elaborazione. Se si attende l'elenco di ID a cui vengono inviate le offerte, la cronologia dei contatti che ne risulta sarà di minori dimensioni e più accurata.

       Se si seleziona questa casella di spunta, le altre opzioni di questa finestra che non sono più applicabili (poiché non verrà registrata alcuna cronologia dei contatti) vengono disabilitate.

       Per impostazione predefinita, questa casella di spunta non viene selezionata e la cronologia dei contatti viene aggiornata quando il processo viene eseguito. Per ulteriori informazioni sulla registrazione della cronologia dei contatti, consultare Capitolo 8, “Cronologia dei contatti e tracciamento delle risposte”, a pagina 179.

    b. Per generare nuovi trattamenti con lo stesso ID package come nell'esecuzione del processi più recente, selezionare **Utilizza ultimo ID del package**.

       Tutte le offerte fornite nello stesso processo contatti a un individuo sono considerate un singolo "package"; per impostazione predefinita, **Utilizza ultimo ID del package** non viene selezionato, che specifica che ogni package viene assegnato a un ID univoco per ogni esecuzione di produzione del processo contatti.

       Se si seleziona **Crea solo trattamenti** per evitare l'aggiornamento della cronologia dei contatti, è possibile anche selezionare questa casella di spunta per assicurare che l'ID package della precedente esecuzione venga assegnato a ogni serie di offerte, che collega le offerte alla cronologia dei contatti esistente.

    c. Selezionare il livello destinatario al quale si sta tenendo traccia della cronologia dei contatti dall'elenco a discesa **Tracking del livello destinatario**.

    d. Immettere la data in cui l'elenco contatti sarà contattato nel campo **Data contatto**. È possibile anche fare clic per selezionare la data da un calendario. Se non si immette un valore in questo campo, Campaign utilizza la data di esecuzione del diagramma di flusso.

    e. Immettere un codice di stato per il tracciamento, utilizzando l'elenco a discesa **Codice stato contatto**.

    f. Selezionare e spostare i campi verso e dall'elenco **Campi candidati** e **Campi da registrare** utilizzando i pulsanti **Aggiungi>>**, **<<Rimuovi**, **Crea corrispondenza>>**, **Su1** e **Giù1** nello stesso modo in cui si farebbe per selezionare i campi nella scheda **Registra**.

g. Fare clic su **Chiudi** una volta terminato di specificare i campi aggiuntivi da registrare.

   Si tornerà alla scheda **Log** della finestra di dialogo di configurazione del processo.

12. (Facoltativo) Per cancellare alcune o tutte le voci della cronologia dei contatti esistente e della cronologia delle risposte associata prima della successiva esecuzione del processo contatti, fare clic su **Cancella cronologia**.

    Importante: Cancella cronologia elimina in modo permanente i record della cronologia dei contatti e record della cronologia delle risposte dalle tabelle di sistema. Questi dati non possono essere recuperati.

13. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

    Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.

14. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Elenco chiamate

Il processo Elenco chiamate è un processo contatti. Utilizzarlo per generare un elenco contatti (ad esempio, per una campagna di telemarketing), assegnare le offerte specifiche a quell'elenco contatti e registrare la cronologia dei contatti.

Configurare un processo Elenco chiamate nello stesso modo in cui si configura un processo Elenco di posta. Consultare “Configurazione di un processo contatti (Elenco di posta o Elenco chiamate)” a pagina 90.

Traccia

Utilizzare il processo Traccia per aggiornare gli stati del contatto o altri campi tracciati di record esistenti nella cronologia dei contatti.

Nota: il processo Traccia può aggiornare solo le righe esistenti nella cronologia dei contatti, non può creare nuove righe.

Ad esempio, se inizialmente sono stati scritti dei record nella cronologia dei contatti con uno stato del contatto pari "Proposto", è possibile utilizzare il processo Traccia per aggiornare successivamente i record nella cronologia che sono stati contattati con uno stato "Contattato." Oppure, ad esempio, se tutti i contatti, a cui è stata inviata posta ordinaria, vengono inseriti nella cronologia dei contatti con lo stato "Contattato" e successivamente si riceve un elenco di email impossibili da recapitare, è possibile aggiornare gli individui in tale elenco con uno stato del contatto pari a "Impossibile recapitare".

Configurazione di un processo Traccia

1. In un diagramma di flusso nella modalità **Modifica** assicurarsi che il processo Traccia sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Traccia.
2. Fare doppio clic sul processo Traccia nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.

3. Fare clic sulla scheda **Origine**.
   a. Selezionare le cella o le celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
   b. Selezionare la data di contatto che si desidera venga associata ai record aggiornati dal processo Traccia, utilizzando l'elenco a discesa **Data contatto**. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi". È possibile anche utilizzare i file derivati per popolare la **Data contatto**.
   c. Selezionare il **Codice stato contatto** che si desidera associare ai record che si stanno aggiornando nella cronologia dei contatti.
4. Fare clic sulla scheda **Mapping per i trattamenti**.

   Viene visualizzato l'elenco **Campi di azione candidati** da cui è possibile scegliere i campi rilevanti da abbinare al codice trattamento. Il codice trattamento identifica univocamente la riga da aggiornare nella cronologia dei contatti.

   Selezionare dall'elenco **Campi di azione candidati** il campo che si desidera utilizzare per l'abbinamento e spostarlo nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza**, utilizzando il pulsante **Aggiungi>>** in modo da abbinarlo al codice trattamento.
5. Fare clic sulla scheda **Registra** per specificare la modalità con cui si desidera aggiornare la cronologia dei contatti da questo processo.

   Nota: è necessario disporre delle autorizzazioni adeguate per abilitare o disabilitare l'aggiornamento delle tabelle della cronologia dei contatti.
   a. Per aggiornare la cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, selezionare la casella di spunta **Registra nelle tabelle cronologia contatti**.

      Se si seleziona **Registra nelle tabelle cronologia contatti** e si desidera scrivere ulteriori campi nella cronologia dei contatti, fare clic su **Campi aggiuntivi** per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni di registrazione nella cronologia contatti. Utilizzare i pulsanti **Aggiungi**, **Rimuovi**, **Crea corrispondenza**, **Su1** e **Giù1** per selezionare e spostare i campi desiderati dall'elenco **Campi candidati** all'elenco **Campi da registrare**, allo stesso modo in cui si è proceduto per selezionare i campi nella scheda **Log**. I campi senza corrispondenza non vengono aggiornati.

      Fare clic su **Chiudi** una volta terminato di specificare i campi aggiuntivi da registrare.
   b. Per effettuare la registrazione in un'altra destinazione (oppure per aggiungere un'altra destinazione) che non sia la cronologia dei contatti nelle tabelle di sistema, selezionare la casella di spunta **Registra in altra destinazione** per abilitare la scrittura in una tabella o in un file alternativi.
   c. Se si seleziona **Registra in altra destinazione**, utilizzare l'elenco a discesa **Registra in** per specificare se l'output deve essere scritto in un file o in una nuova tabella nel database.

      Se si seleziona **File**, viene visualizzata la finestra Specifica file di output. Utilizzare questa finestra per specificare il tipo di file in cui scrivere l'output, il relativo nome file e il dizionario dei dati corrispondente.

      Se si seleziona Nuova tabella, utilizzare la finestra di dialogo Nuova definizione di tabella per specificare le informazioni relative alla nuova tabella in cui si desidera che Campaign scriva l'output del log.
   d. Se si seleziona **Registra in altra destinazione**, specificare i campi che si desidera produrre in output selezionandoli dall'elenco **Campi candidati** e spostandoli nell'elenco **Campi per l'output**, utilizzando il pulsante **Aggiungi>>**.

È possibile anche utilizzare i campi derivati i Campi candidati.

Rimuovere i campi dall'elenco **Campi per l'output** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.

Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi da registrare** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo dall'alto in basso nell'elenco.

È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza>>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.

e. Solo se si è scelto **Registra in altra destinazione**, selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti al file o alla tabella di output:

- **Accoda a dati esistenti —** aggiungere le nuove informazioni sul contatto alla fine della tabella o del file. Se si seleziona questa opzione per un file delimitato, le etichette non verranno esportate come prima riga. Questa è la procedura ottimale per le tabelle del database.
- **Sostituisci tutti i record —** rimuovere tutti i dati esistenti dalla tabella o dal file e sostituirli con le nuove informazioni sul contatto.

6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.
7. Fare clic su OK.

il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Risposta

Il processo Risposta tiene traccia delle risposte dei clienti contattati in un processo contatti, come ad esempio Elenco di posta o Elenco chiamate. In base alle regole definite durante la configurazione del processo, il processo Risposta valuta quali risposte sono considerate valide e come vengono accreditate alle campagne o offerte. L'output del processo Risposta viene scritto in varie tabelle di sistema della cronologia delle risposte, in cui è possibile accedere ai dati per l'analisi utilizzando la prestazione della campagna e i report redditività.

Nella forma più semplice, è possibile che il processo venga visualizzato nel proprio diagramma di flusso connesso a un processo Seleziona (e facoltativamente a un processo Segmento). In un diagramma di flusso di questo tipo in processo Seleziona seleziona gli ID dalla tabella associata che contiene i dati relativi ai responder e alle relative azioni di risposta. Questi ID vengono segmentati dal processo Segmento in gruppi significativi e infine vengono passati a un processo Risposta, dove vengono applicate regole di tracciamento delle risposte e l'output viene scritto in tabelle della cronologia delle risposte.

Un processo Risposta è strettamente allineato al relativo processo contatti corrispondente, in cui i responder di cui viene attualmente tenuta traccia erano membri possibili di celle oggetto di particolari offerte. Pertanto, prima di configurare un processo Risposta, è necessario:

- conoscere il livello destinatario e assicurarsi che le tabelle di sistema della cronologia dei contatti e della cronologia delle risposte per ogni livello destinatario, cui ci si sta connettendo e di cui si sta tenendo traccia, siano state associate. Generalmente tale operazione viene effettuata dagli amministratori di sistema.
- impostare un processo Risposta separato per ogni livello destinatario in cui si sta tenendo traccia dei responder.
- conoscere i codici che rappresentano i tipi di risposta di cui si desidera tenere traccia.
- conoscere quali codici generati da Campaign (codici campagna, cella, offerta o trattamento) sono stati inviati al proprio elenco contatti, in modo da poterli associare per il tracciamento.
- abilitare Campaign per la creazione di tabelle temporanee nel database delle tabelle di sistema di Campaign (ad esempio, la proprietà `AllowTempTables` deve essere impostata su true).

Configurazione di un processo Risposta

1. In un diagramma di flusso nella modalità **Modifica** assicurarsi che il processo Risposta sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Risposta.
2. Fare doppio clic sul processo Risposta nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
3. Fare clic sulla scheda **Origine**.
   a. Selezionare le cella o le celle di origine dall'elenco a discesa **Input**. Le celle di origine sono originate dalla tabella associata nel data mart che contiene le informazioni relative alle risposte del cliente.

      Nota: se si sta utilizzando un file flat delimitato come input al processo Risposta, ci si deve assicurare che tutti i tipi di dati nei file di input siano associati in modo appropriato, poiché non possono essere applicati dal processo Risposta. L'utilizzo di un tipo di dati che non coincide (ad esempio, disporre di un codice trattamento associato come "numerico" quando il campo `UA_Treatment.TreatmentCode` è un tipo "stringa") provoca un errore del database su alcuni database (ad esempio, le tabelle di sistema su DB2).
   b. Selezionare la data in cui si desidera venga associata all'output dei record dal processo Risposta, utilizzando l'elenco a discesa **Data di risposta**. Per impostazione predefinita viene selezionato il valore "Oggi". È possibile anche utilizzare i file derivati per popolare **Data di risposta**.
   c. Selezionare **Codice del tipo di risposta** di si desidera tenere traccia. I codici del tipo di risposta vengono definiti globalmente e sono disponibili per tutte le campagne.
4. Fare clic sulla scheda **Mapping per i trattamenti**.

   Viene visualizzato l'elenco **Campi di azione candidati** da cui è possibile scegliere i campi rilevanti di cui tenere traccia. Nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza** nella colonna **Attributo Offerta/Trattamento** vengono elencati tutti gli attributi di offerta o trattamento presenti nel sistema.
   a. Selezionare i campi di cui si desidera tenere traccia dall'elenco **Campi di azione candidati** e spostarli nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con**

corrispondenza utilizzando il pulsante **Aggiungi>>** in modo che i campi appropriati siano messi in corrispondenza.

È possibile selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**. È possibile anche utilizzare campi derivati per **Campi di azione candidati**.

b. Rimuovere i campi dall'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.

c. Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi di offerta/trattamento con corrispondenza** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo dall'alto in basso nell'elenco.

Nota: i campi non associati e i campi per cui i valori non sono disponibili (o NULL) non vengono utilizzati per l'attribuzione della risposta. Affinché un'istanza di trattamento riceva il credito di risposta, tutti i campi popolati devono corrispondere, tranne per i comandi, per i quali vengono ignorati tutti i codici.

5. Fare clic sulla scheda **Registra** per specificare i campi di cui si desidera registrare la cronologia delle risposte.

   Selezionare i campi dall'elenco **Campi candidati** e spostarli nell'elenco **Campi da registrare** utilizzando il pulsante **Aggiungi>>**. È possibile anche utilizzare i campi derivati i Campi candidati.

   Rimuovere i campi dall'elenco **Campi da registrare** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.

   Riordinare i campi nell'elenco **Campi da registrare** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo su o giù nell'elenco.

   È possibile trovare automaticamente i campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza>>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi **Campo della tabella** vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Campi da registrare**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.

6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il puntatore sul processo nel diagramma di flusso.

7. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Modello

Utilizzare il processo Modello per creare un file modello di runtime che è possibile utilizzare per un'assegnazione del punteggio in tempo reale o in batch. Automatizza la creazione di un modello di risposta che può essere utilizzato per assegnare un punteggio a clienti o prospetti per determinare i candidati che rispondono con maggiore probabilità.

In genere, il processo Modello viene impostato nel diagramma di flusso per avere input da due celle, una che rappresenta i responder (contatti che reagiscono positivamente o intraprendono alcune azioni dopo aver ricevuto un'offerta o una comunicazione) e una che rappresenta i non-responder (contatti che non intraprendono alcuna azione).

Ad esempio, è possibile utilizzare due processi Seleziona, uno che seleziona le persone contattate con un'offerta e l'altro che seleziona i responder. Utilizzare quindi un processo Unisci per escludere i responder in modo da avere un elenco di non-responder. Connettere l'output di Unisci e l'output di Seleziona dei "responder" al processo Modello per fornire celle di non-responder e responder per il modello.

In un altro scenario è possibile utilizzare un processo Seleziona per selezionare tutti i contatti per un'offerta, quindi utilizzare un processo Segmento per segmentare quella cella in responder e non-responder.

Configurazione di un processo Modello

1. Nel diagramma di flusso in modalità **Modifica**, assicurarsi che il processo Modello sia connesso a uno o più processi configurati le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Modello.
2. Fare doppio clic sul processo Modello nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
3. Nella scheda **Origine** selezionare le celle responder e non-responder dagli elenchi a discesa **Responder** e **Non-Responder**. Negli elenchi a discesa vengono popolate con celle di input al processo Modello; sono vuote se non vi sono input al processo.

   Nota: entrambe le celle di input devono avere lo stesso livello destinatario.
4. Dall'elenco **Variabili da utilizzare per modellazione** selezionare le variabili che devono essere utilizzate dal processo Modello durante la generazione di modelli. È possibile selezionare tutte le variabili (facendo clic su **Utilizza tutto**) e consentire che il processo Modello stabilisca quale serie di input sono più efficaci per la modellazione. Tuttavia, eliminando le variabili che non aggiungono valore al modello (ad esempio, le variabili che contengono lo stesso valore per tutti i record o valori differenti per tutti i record), è possibile accelerare il processo di selezione automatica delle variabili.

   Nota: se non si è certi del valore predittivo di una variabile, includerla e consentire al processo Modello di stabilire se deve essere utilizzata.

   È possibile anche utilizzare i campi derivati nella configurazione di un modello.
5. Nella scheda **Metodo** utilizzare le opzioni **Miglior modello** per scegliere come gli algoritmi di data mining al devono arrivare al modello migliore: in base a un periodo di tempo specificato o tra un numero specificato di modelli candidati.
   - **Miglior modello in –** (valore predefinito) consente di specificare un limite di tempo per la modellazione. Il processo **Modello** conserva i migliori modelli creati nel periodo di tempo specificato. Il valore predefinito è tre ore.
   - **Migliori modelli tra –** consente di specificare il numero di modelli da creare. Il processo **Modello** conserverà il meglio di questi modelli. Il valore predefinito è 20.
6. Selezionare il tipo di modellazione che verrà effettuata scegliendo un algoritmo dall'elenco a discesa Algoritmo da utilizzare. È possibile selezionare, uno, alcuni o tutti gli algoritmi.

Nota: la selezione di **Tutti gli algoritmi** (il valore predefinito) creerà un modello più accurato, ma potrebbe richiedere più tempo.

7. Impostare il numero massimo di modelli da conservare immettendo un numero intero positivo nel campo **Numero massimo di modelli da mantenere**. Il numero di predefinito è cinque. Ogni modello in alto viene salvato aggiungendo un segno cancelletto (#) alla fine del nome file specificato. Se vengono conservati più modelli, viene aggiunto un indice alla base del nome file, che indica il livello del modello.

   Nota: più sono i modelli che si stabilisce di conservare, maggiore è lo spazio su disco necessario per salvare le informazioni corrispondenti.
8. Nel campo **Nome file modello** specificare il nome percorso assoluto per il file modello da creare o fare clic su **Sfoglia** per passare a un file. Una volta che si esegue il processo, verrà generato un file modello *NOME*.rtm, che è possibile utilizzare per l'assegnazione del punteggio con il processo Punteggio.
9. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

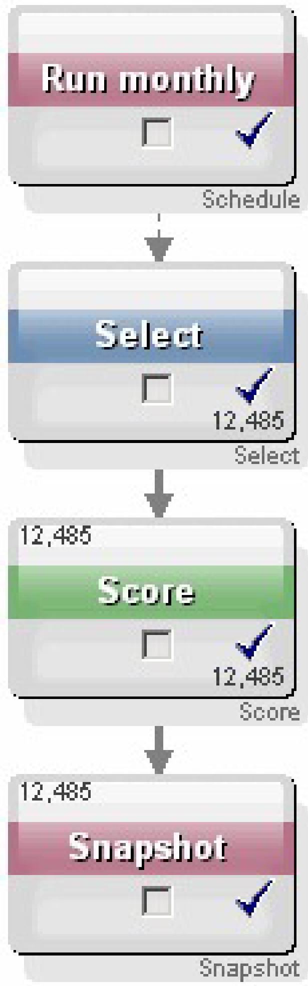
   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
10. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Punteggio

Utilizzare il processo Punteggio per valutare la probabilità di ogni cliente di effettuare un acquisto o di rispondere a un'offerta e di identificare i migliori clienti o prospetti per la campagna di cui si pianifica l'esecuzione. Assegnazione del punteggio si basa su una modellazione dei risultati importati da un file modello di runtime (file .rtm) creato da PredictiveInsight o dal processo Modello in Campaign.

È possibile utilizzare il processo Punteggio in un diagramma di flusso nel modo seguente: il diagramma di flusso inizia con un processo Pianificazione che esegue il diagramma di flusso ogni mese. È connesso a un processo Seleziona che genera un elenco di ID cliente dai dati nel data mart. Gli ID vengono quindi inviati a un processo Punteggio per l'assegnazione del punteggio rispetto a un modello dati. Infine, i risultati del processo Punteggio vengono inviati a un processo Snapshot per essere scritti in un foglio di calcolo.



Configurazione di un processo Punteggio

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, assicurarsi che il proprio processo Punteggio sia connesso ad un processo configurato le cui celle di output verranno utilizzate come input dal processo Punteggio.
2. Fare doppio clic sul processo Punteggio nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
3. Utilizzare l'elenco a discesa **Input** per selezionare una cella di origine contenente gli ID cliente a cui s'intende assegnare un punteggio.

   Importante: non è possibile selezionare più celle origine a cui assegnare un punteggio.
4. Nel campo **Numero di modelli** specificare il numero di modelli che si desidera creare immettendo un numero intero oppure utilizzando i pulsanti freccia su e giù per aumentare o diminuire il conteggio.

   Nota: l'elenco a discesa **Parametri per** contiene tanti modelli quanti ne sono stati specificati nel campo **Numero di modelli**, denominati Modello 1, Modello 2, Modello 3 e così via. Se si modifica il numero di modelli, i modelli riportati nell'elenco a discesa **Parametri per** viene cambiato automaticamente.

5. Per ciascun modello a cui si assegna un punteggio, specificare un **Nome del campo del punteggio** ed un **File modello**. Utilizzare l'elenco a discesa **Parametri per** per selezionare ciascun modello che s'intende configurare.
6. Nel campo **Nome del campo del punteggio**, immettere il nome del campo in cui si desidera che vengano archiviati i risultati del punteggio per tale modello. Il nome predefinito è **score*N*_1.**

   Se nel campo si immette **MYSCORE** e se nel modello specificato è definito un unico campo di output, il nome del campo punteggio sarà **MYSCORE**. Se vi sono più output, i nomi del campo punteggio saranno **MYSCORE_1**, **MYSCORE_2**, **MYSCORE_3** e così via.

   Quando Campaign visualizza l'elenco di campi disponibili, i campi punteggio appariranno come se appartenessero alla tabella.
7. Nel campo **File modello**, immettere il percorso completo ed il nome del file modello che si utilizzerà per assegnare un punteggio agli ID cliente.

   Immettere il percorso completo ed il nome file del modello che s'intende utilizzare oppure fare clic su **Sfoglia** per richiamare una finestra di selezione file standard di Windows.
8. Fare clic su **Crea corrispondenza per i nomi di variabile** per creare una corrispondenza tra nomi variabile e campi della tabella nell'origine di input. Viene visualizzata la finestra Crea corrispondenza per i nomi di variabile.

   Per assicurarsi che ai clienti venga assegnato un punteggio corretto, è necessario verificare che esista una corrispondenza tra la variabile utilizzata dal modello ed i campi relativi nel dataset a cui si assegna il punteggio. Ad esempio, se il modello utilizza una variabile average_balance, è necessario creare una corrispondenza tra la variabile ed il campo contenente il saldo medio nel dataset a cui si assegna il punteggio.
   a. Selezionare i campi nell'elenco **Campi disponibili** corrispondenti ai campi presenti nel dataset e spostarli nell'elenco **Variabili con corrispondenza**, utilizzando il pulsante **Aggiungi >>**.

      È possibile creare automaticamente una corrispondenza tra nomi campo identici facendo clic su **Crea corrispondenza**. Questa operazione sostituirà qualsiasi corrispondenza creata manualmente.

      È inoltre possibile creare campi derivati facendo clic su **Campi derivati**.

      Importante: per poter configurare il processo Punteggio è necessario creare una corrispondenza per tutte le variabili presenti nell'**elenco Variabili con corrispondenza**. Non è necessario che i nomi delle variabili corrispondano ai nomi dei campi, mentre è necessario che il tipo di dati (numerico o stringa) sia corrispondente.
   b. Una volta creata la corrispondenza dei nomi variabile, fare clic su OK.

      La finestra **Crea corrispondenza per i nomi di variabile** viene chiusa e si ritorna alla scheda **Punteggio** nella finestra di dialogo di configurazione del processo.
9. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

   Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
10. Fare clic su **OK**.

    il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

Scelta delle origini dati per processi

In svariati processi, compresi Destinatario, Crea segmento, Cubo, Estrazione, Modello, Risposta, Segmento e Seleziona, è necessario specificare un'origine dati sulla quale agirà il processo. L'origine dati di un processo potrebbe essere una cella di ingresso, un segmento, una tabella o più tabelle.

Nella maggior parte dei casi, l'origine dati viene specificata per un processo nel campo **Input** sulla prima scheda della finestra di configurazione, utilizzando l'elenco a discesa **Input**. Per le istruzioni, consultare le informazioni relative alla configurazione di ciascun processo. Ad esempio, consultare “Configurazione del processo Seleziona” a pagina 50.

Selezione di una cella di ingresso, segmento o tabella come input di un processo

Nella prima scheda della finestra di dialogo di configurazione del processo, selezionare la cella di ingresso, il segmento o la tabella dall'elenco a discesa Input. L'elenco a discesa Input visualizza tutte le tabelle di base attualmente associate nel catalogo delle tabelle con i relativi livelli destinatario. Se è disponibile una cella di ingresso, vengono visualizzate solo quelle tabelle con lo stesso livello destinatario della cella.

Selezione di più tabelle come input di un processo

È possibile selezionare più tabelle come input di un processo.

1. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo selezionare **Tabelle > Più tabelle** dall'elenco a discesa **Input**.

   Nota: Se si selezionano più tabelle, le tabelle devono avere lo stesso livello destinatario.

   È possibile anche fare clic sul tasto ellissi. La finestra Seleziona le tabelle da utilizzare visualizza tutte le tabelle di base nel catalogo delle tabelle della campagna.
2. Selezionare la casella accanto a ogni tabella che si desidera selezionare.
3. Fare clic su **OK** per ritornare alla finestra di dialogo di configurazione del processo. Nel campo **Input** viene visualizzato "Più tabelle", che è possibile visualizzare facendo clic sul tasto ellissi.

Associazione di una nuova tabella per la selezione di un'origine

Nella finestra di dialogo di configurazione processo, selezionare **Tabelle > Nuova tabella** dall'elenco a discesa Input.

Nella finestra Nuova definizione di tabella è preselezionato il tipo record di base. Associare la nuova tabella di base in una finestra di dialogo di configurazione del processo nello stesso modo in cui si associa una tabella della finestra di dialogo Mapping tabella.

Nota: È necessario disporre delle autorizzazioni appropriate per associare le tabelle. Per i dettagli sull'associazione delle tabelle, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Scelta dell'elaborazione in-database per processi

L'elaborazione in-database è un'opzione che è possibile attivare o disattivare globalmente per i propri processi del diagramma di flusso e per ciascun diagramma di flusso.

Nota: L'opzione di elaborazione in-database non è supportata da tutti i database. Contattare l'amministratore Campaign per determinare se questa opzione è disponibile per le proprie origini dati.

L'opzione di elaborazione in-database determina quanto segue:

- le operazioni che vengono eseguite a livello di database o a livello di server Campaign locale; e
- le azioni previste sui risultati delle operazioni.

In generale, l'opzione di elaborazione in-database migliora le prestazioni del diagramma di flusso evitando che gli ID del database vengano inutilmente copiati sul server Campaign per l'elaborazione. Con l'attivazione dell'elaborazione in-database, le attività di elaborazione come l'ordinamento, l'unione e l'integrazione dei dati, quando possibile, vengono eseguite sul server del database anziché sul server Campaign, mentre le celle di output dei processi vengono archiviate in tabelle temporanee sul server del database.

In base alla logica richiesta, alcune funzioni saranno ancora eseguite sul server Campaign, anche con l'elaborazione in-database attivata. Ad esempio, quando Campaign calcola un campo derivato, ne valuta innanzitutto la formula per verificare se una parte del calcolo può essere eseguita tramite SQL. Se si possono utilizzare semplici istruzioni SQL per eseguire il calcolo, allora il calcolo può essere eseguito "in-database". In caso contrario, le tabelle temporanee vengono create sul server Campaign per gestire i calcoli e persistere i risultati da processo a processo all'interno di un diagramma di flusso.

Importante: Non è possibile eseguire l'elaborazione in-database se sono state specificate limitazioni sulla dimensione della cella di output o se le tabelle temporanee sono state disabilitate per il processo.

L'elaborazione di macro personalizzate costituite da istruzioni SQL raw viene eseguita in-database, con le seguenti limitazioni:

- Tutte le macro personalizzate SQL raw devono iniziare con `select` e devono contenere esattamente un'istruzione `from` nel resto del testo.
- Per i database che supportano solo l'insert nella sintassi <TempTable>, è necessario avere almeno una tabella di base associata con la stessa origine dati allo stesso livello destinatario della macro personalizzata SQL raw. Se i campi selezionati dalla macro personalizzata di SQL raw sono troppo grandi per i campi della tabella temporanea, si verificherà un errore di runtime.

Importante: Se si sta utilizzando un SQL raw con elaborazione in-database, è necessario codificare l'SQL raw da unire alla tabella temporanea del processo di upstream; in caso contrario, i risultati non avranno alcuna finalità rispetto ai risultati del processo di upstream.

Attivazione o disattivazione dell'elaborazione in-database

L'impostazione dell'elaborazione in-database può essere impostata:

- per ogni diagramma di flusso

- globalmente per tutto il sistema

Una procedura ottimale per questa opzione è disattivare l'impostazione globale e impostare l'opzione a livello di diagramma di flusso.

Attivazione o disattivazione di un'elaborazione in-database per un diagramma di flusso

L'opzione di elaborazione in-database per un singolo diagramma di flusso sostituisce l'impostazione globale.

1. Dalla pagina del diagramma di flusso nella modalità **Modifica** fare clic sull'icona **Admin** e selezionare **Impostazioni avanzate**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.
2. Selezionare la casella di spunta **Utilizza ottimizzazione in DB durante l'esecuzione del diagramma di flusso**.
3. Fare clic su **OK**.

Quando si salva e si esegue un diagramma di flusso, l'elaborazione in-database sarà utilizzata quando possibile.

Attivazione o disattivazione globale di un'elaborazione in-database

Per attivare o disattivare globalmente l'elaborazione in-database, impostare la proprietà `Campaign > partitions > partition[n] > server > optimization > useInDbOptimization` nella pagina Configurazione sul valore appropriato `TRUE` o `FALSE`).

Per informazioni sull'utilizzo della pagina Configurazione, consultare *IBM Unica Marketing Platform Administrator's Guide*.

Creazione di query nei processi

Quando si configurano particolari processi, è possibile utilizzare le query per restituire dati specifici dalle origini dati. Campaign rende più agevole creare le query utilizzando uno dei seguenti metodi:

- "Creazione di una query con Seleziona e fai clic" a pagina 107
- "Creazione di una query con il generatore di testo" a pagina 108
- "Creazione di una query utilizzando Supporto query" a pagina 109
- "Creazione di query mediante SQL" a pagina 110

Modalità di valutazione delle query nei processi Campaign

Le query nei processi Campaign vengono valutate da sinistra a destra utilizzando le regole matematiche.

Ad esempio, la seguente istruzione:

```
[UserVar.1] < PDF < [UserVar.2]
```

viene valutata come:

```
([UserVar.1] < PDF) < [UserVar.2]
```

Ovvero, la prima parte dell'istruzione **([UserVar.1] < PDF)** viene valutata come true o false (1 o 0), mentre il risultato viene passato alla seconda istruzione:

```
[1 | 0 ] < [UserVar.2]
```

Per la valutazione dell'esempio con PDF maggiore di [UserVar.1] e inferiore a [UserVar.2], sarà necessario creare la seguente query:

```
[UserVar.1] < PDF AND PDF < [UserVar.2]
```

Questa istruzione è equivalente alla seguente istruzione:

```
([UserVar.1] < PDF) AND (PDF < [UserVar.2])
```

Creazione di una query con Seleziona e fai clic

Queste istruzioni illustrano come creare una query utilizzando la funzione **Seleziona e fai clic** in una casella di dialogo di configurazione del processo.

Per modificare una query, fare doppio clic su un qualsiasi elemento della query per selezionare un altro valore. La selezione di un nuovo elemento dall'elenco a discesa **Seleziona in base a** rimuoverà la query esistente.

1. In un processo che utilizza query, ad esempio, Segmento, Seleziona o Estrazione, accedere alla casella di dialogo di configurazione del processo in cui è possibile creare le query. Ad esempio, aprire una casella del processo Seleziona e fare clic su **Seleziona ID cliente con** nella scheda Seleziona.

   Per impostazione predefinita, viene visualizzato il programma di creazione di query **Seleziona e fai clic**.
2. Per creare una query, fare clic in ciascuna cella delle colonne (**Nome campo**, **Oper.**, **Valore**, **E/o**), quindi fare doppio clic su una voce nell'elenco sulla destra. Se compare l'opzione **Produci profilo**, è possibile utilizzarla per visualizzare i valori nel campo. Facendo clic in ciascuna colonna, quindi facendo doppio clic su una voce da selezionare, è possibile creare la propria query:
   - Utilizzare **Nome campo** per indicare quale campo interrogare. È possibile selezionare una voce nell'elenco **Campi disponibili**, inclusi i campi generati di IBM Unica Campaign. È anche possibile creare **Campi derivati**.
   - Utilizzare **Oper.** per selezionare l'operatore di confronto (ad esempio, =, <, >, tra).
   - Selezionare un **Valore** per il campo.
   - Per aggiungere un'altra espressione, fare clic sulla colonna **E/O**, quindi fare doppio clic su AND o su OR per indicare come combinare le espressioni.
   - Per aggiungere parentesi allo scopo di controllare l'ordine di valutazione, selezionare un'espressione, quindi utilizzare **Aggiungi (...)** per aggiungere un gruppo di parentesi, **Rimuovi (...)** per rimuovere un singolo gruppo di parentesi o **Cancella tutto (...)** per rimuovere tutte le parentesi nell'espressione selezionata. Le parentesi consentono di raggruppare espressioni quando si definiscono query complesse. Ad esempio, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' è diverso da AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
   - Selezionare una o più espressioni, quindi utilizzare **Sposta su** o **Sposta giù** per riordinare le espressioni.
   - Selezionare un'espressione, quindi utilizzare **Inserisci** per aggiungere una riga vuota.

3. Fare clic su **Verifica sintassi** per accertarsi che la sintassi della query sia valida. La verifica della sintassi non aggiunge alcun carico al server del database.

   Campaign indica se la sintassi contiene errori.

4. Per visualizzare i risultati della query, fare clic su **Verifica query**.

   Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio dei risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.

   Viene visualizzata una barra di avanzamento mentre la query viene sottoposta a verifica. Fare clic su **Annulla** per arrestare la verifica.

   Al termine della verifica, Campaign indica il numero di righe restituite dalla query (questo numero potrebbe essere diverso quando la campagna è in esecuzione).

5. Fare clic su **OK**.

Creazione di una query con il generatore di testo

Le seguenti istruzioni descrivono il modo in cui creare una nuova query utilizzando il generatore di testo nella finestra di configurazione del processo.

Per modificare una query esistente, cambiare il testo della query direttamente nella casella di testo della query.

1. In un processo che richiede le query, come Segmento, Seleziona o Estrai, accedere alla finestra di dialogo di configurazione del processo contenente la casella di testo della query.

   Per impostazione predefinita, viene visualizzato il programma di creazione di query **Seleziona e fai clic**. Le query esistenti vengono mostrate nella casella di testo della query.

2. Fare clic su **Generatore di testo**.

   Le colonne delle query **Seleziona e fai clic** vengono sostituite con una casella di testo vuota.

3. Scegliere un'origine dati di input e un'origine dati da sottoporre a query dall'elenco a discesa **Seleziona in base a**.

   L'elenco **Campi disponibili** viene visualizzato in base alla propria scelta di **Seleziona in base a**.

4. Creare una query:

   - selezionando il campo o i nomi tabella dall'elenco **Campi disponibili** e facendo doppio clic per immetterli nella casella di testo della query. È anche possibile fare clic una volta e poi fare clic su **<-Utilizza** per spostare la selezione nella casella di testo della query.
   - immettendo gli operatori e i valori richiesti. Per visualizzare i valori di un campo selezionato, è possibile fare clic su **Profilo**.

   Nota: Sebbene sia possibile immettere i nomi dei campi e delle tabelle direttamente nella casella di testo della query, selezionandoli dall'elenco consente di evitare errori di sintassi.

5. Per verificare la sintassi della query, fare clic su **Verifica sintassi**.

   Campaign visualizza una finestra di conferma che mostra eventuali errori rilevati. Fare clic su **OK**

La verifica della sintassi della query non aggiunge alcun carico elaborativo al server del database.

6. Se si desidera visualizzare i risultati dell'esecuzione di una query, fare clic su **Verifica query**.

   Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.

   Viene visualizzata una barra di avanzamento mentre la query viene sottoposta a verifica. Fare clic su **Annulla** per arrestare la verifica.

   Al termine della verifica, Campaign visualizza una finestra di conferma che mostra il numero di righe restituite dalla query (questo numero potrebbe essere diverso quando la campagna è in esecuzione).

7. Quando la creazione della query è terminata, fare clic su **OK**.

   Si chiude la casella di configurazione del processo e si ritorna alla pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**.

Creazione di una query utilizzando Supporto query

L'opzione **Supporto query** fornisce funzioni e operatori selezionabili che è possibile associare ai campi disponibili per creare una query. L'opzione **Supporto query** assiste l'utente nella creazione di query nel linguaggio macro di Campaign o con le macro personalizzate.

1. In un processo che richiede le query, come Segmento, Seleziona o Estrai, accedere alla finestra di dialogo di configurazione del processo contenente la casella di testo della query.

   Per impostazione predefinita, viene visualizzato il programma di creazione di query **Seleziona e fai clic**. Le query esistenti vengono mostrate nella casella di testo della query.

2. Fare clic su **Generatore di testo**.

   Le colonne delle query **Seleziona e fai clic** vengono sostituite con una casella di testo vuota.Il pulsante **Supporto query** viene abilitato.

3. Fare clic su **Supporto query**.

   L'opzione Supporto query appare sotto la casella di testo della query. L'opzione Supporto query contiene una serie di pulsanti per l'inserimento di operatori utilizzati più di frequente e un elenco completo di macro.

4. Creare una query:

   a. selezionando la macro che si desidera utilizzare dall'elenco delle macro di **Supporto query** e facendo doppio clic per immetterla nella casella di testo della query. Quando si seleziona una macro, l'opzione **Supporto query** visualizza una breve descrizione e la sintassi della macro selezionata.

      Nota: Se si seleziona una macro personalizzata, la descrizione e la sintassi sono state create dalla persona che ha scritto la macro.

   b. inserendo gli operatori richiesti mediante immissione o utilizzo dei pulsanti di Supporto query.

      Nota: Sebbene sia possibile immettere i nomi dei campi e delle tabelle direttamente nella casella di testo della query, selezionandoli dall'elenco consente di evitare errori di sintassi.

5. Procedere con la creazione della query utilizzando **Generatore di testo**.

6. Quando la creazione della query è terminata, fare clic su **Chiudi**.

   Si chiude l'opzione Supporto query.
7. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione del processo.

Creazione di query mediante SQL

Se si è un utente SQL esperto, è possibile scrivere la propria query SQL o utilizzare le query SQL create in altre applicazioni mediante copia e incolla di tali query. La scrittura in SQL raw è una funzione avanzata di Campaign; gli utenti sono responsabili della corretta sintassi e dei risultati della query.

Importante: Per ottenere risultati corretti durante l'utilizzo di SQL raw in un processo Seleziona (ovvero, l'elenco corretto di ID destinatari), è necessario utilizzare il token `<TempTable>` quando è abilitata l'ottimizzazione in-DB ed è presente una cella di input del processo Seleziona. Inoltre, per migliorare sensibilmente le prestazioni quando Campaign elabora tabelle molto grandi, utilizzare il token `<TempTable>` anche quando non si impiega l'ottimizzazione in-DB.

La query SQL deve restituire **esclusivamente** un elenco di ID univoci come definito dalla chiave in una tabella di base.

La query deve utilizzare la seguente sintassi:

```
SELECT DISTINCT(<key1> [<key2>,...]) FROM <table> WHERE <condition> ORDERBY
<unique_id>
```

La query richiede al database di eseguire l'ordinamento e la deduplicazione dei dati. Se viene omessa la clausola `DISTINCT` o `ORDERBY`, Campaign continuerà ad eseguire l'ordinamento e la deduplicazione dei dati sul server delle applicazioni, quindi si riceveranno ancora i risultati corretti, ma le prestazioni saranno probabilmente ridotte.

- Se si è scelto l'opzione **Seleziona tutti gli ID cliente**, è possibile scrivere i comandi SQL raw da eseguire sui record in un database specifico prima o dopo l'esecuzione del processo **Seleziona**.
- Se si è scelto di applicare i criteri di selezione agli ID cliente, oltre a quanto riportato sopra, è possibile consentire l'utilizzo dell'SQL raw nel **Programma di creazione di query** durante la creazione dei criteri di selezione. In caso contrario, è possibile utilizzare soltanto **espressioni Unica** e macro personalizzate.

Creazione di istruzioni SQL raw in Campaign

Nei processi che richiedono le query, fare clic su **Avanzate** nella finestra di modifica delle query per accedere alle funzioni **Impostazioni avanzate**. Le funzioni effettive varieranno tra processi.

Ad esempio, nel processo Seleziona è possibile utilizzare l'opzione **Impostazioni avanzate** per creare una query utilizzando l'SQL raw o per eseguire comandi SQL di pre-elaborazione e/o post-elaborazione.

La finestra Impostazioni avanzate contiene due riquadri:

- **Pre-elaborazione —** immettere l'SQL raw da elaborare prima che venga eseguita la query

- **Post-elaborazione —** immettere l'SQL raw da elaborare dopo che viene eseguita la query

Questa funzione consente di incorporare le procedure SQL come parte dell'esecuzione del processo ed è utile per l'impiego di Campaign in attività che comprendono l'ETL, gli aggiornamenti mart di routine, la regolazione delle prestazioni in linea e le funzioni di sicurezza.

È possibile utilizzare le istruzioni SQL di pre-elaborazione e post-elaborazione in **Impostazioni avanzate** per:

- Eseguire le stored procedure nel database
- Creare, eliminare e ricreare le tabelle e gli indici
- Concedere o modificare i privilegi di altri utenti o gruppi
- Organizzare comandi di database a più fasi
- Eseguire routine di database complessi, senza dover utilizzare script esterni per connettersi al database

Le istruzioni SQL sono eseguite nell'ordine in cui appaiono.

- Le istruzioni SQL di pre-elaborazione vengono eseguite prima che venga eseguita la query.
- Le istruzioni SQL di post-elaborazione vengono eseguite dopo che viene eseguita la query.

Possono essere utilizzate con l'SQL raw o con l'elaborazione standard nella query del processo Seleziona.

Query di SQL raw ed elaborazione in-database

Per i dettagli sull'elaborazione in-database con query di SQL raw,consultare "Scelta dell'elaborazione in-database per processi" a pagina 105.

Utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable nelle query di SQL raw

Quando si utilizza una query di SQL raw in un processo Seleziona con una cella di input, il comportamento in Campaign è diverso a seconda dell'attivazione o disattivazione dell'ottimizzazione in-DB.

Quando l'ottimizzazione in-DB è disabilitata, l'elenco di ID proveniente dalla query di SQL raw viene fatta corrispondere automaticamente all'elenco di ID provenienti dalla cella in ingresso affinché l'elenco risultante di ID sia un sottoinsieme della cella come previsto. Tuttavia, quando l'ottimizzazione in-DB è abilitata, si prevede che in Campaign l'elenco di ID generato dal processo Seleziona sia l'elenco finale e non corrisponda automaticamente all'elenco di ID di qualsiasi cella in ingresso. Pertanto, quando l'ottimizzazione in-DB è abilitata, è importante che la query di SQL raw scritta per un processo Seleziona intermedio (cioè, un processo Seleziona con una cella di input) utilizzi il token <TempTable> per una corretta unione alla cella di ingresso. In tal modo non solo si assicurano risultati corretti, ma con l'unione della cella di input si migliorano anche le prestazioni impedendo elaborazioni estranee per gli ID del destinatario che non sono nella cella di input.

Nota: per prestazioni ottimali, utilizzare il token <TempTable> anche quando non si utilizza l'ottimizzazione in-DB. Utilizzando il token <TempTable> è possibile migliorare in modo significativo le prestazioni, sopratutto quando in Campaign vengono elaborate tabelle di ampie dimensioni.

Inoltre, con l'utilizzo del token <OutputTempTable> si gestisce l'ottimizzazione in-DB e si impedisce che gli ID del destinatario vengano richiamati dal database nel server Campaign.

Esempio: utilizzo dei token TempTable e OutputTempTable: Si supponga di avere un processo Select1 che selezioni 10.000 clienti con associazione "Gold" (ad esempio, Indiv.AcctType = 'Gold'). Quindi, venga eseguita la connessione di Select1 a un secondo processo Select ("Select2") utilizzando una query di SQL raw:

```
Select p.CustID from Indiv p, <TempTable> where p.CustID =
<TempTable>.CustID group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) > 500
```

Tale esempio seleziona i clienti il cui totale degli acquisti eccede $500 e che si trovano nella cella di input (in altre parole, clienti che hanno un tipo di conto "Gold").

Al contrario, una query di SQL raw che omette l'unione e il token `<TempTable>`:

```
Select p.CustID from Purchases p group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) >
500
```

calcola innanzitutto la somma degli acquisti per tutti i membri della tabella Purchases (che potrebbe contenere milioni di clienti) e quindi seleziona tutti i clienti la cui somma degli acquisti supera $500, indipendentemente se sono clienti "Gold" o meno.

Quindi, per prestazioni migliori, anche se l'ottimizzazione in-DB è disabilitata, scrivere le query di SQL raw utilizzando il token <TempTable> quando vi è una cella di input.

Per semplicità, questo esempio non utilizza il token <OutputTempTable>; tuttavia, per conservare l'ottimizzazione in-DB ed evitare che gli ID dei destinatari vengano richiamati dal database all'interno del server Campaign, è necessario includere il token <OutputTempTable> nella query di SQL raw. Ad esempio:

```
Create table <OutputTempTable> as Select p.CustID from Purchases p,
<TempTable> where p.CustID = <TempTable>.CustID group by p.CustID having
sum(p.PurchAmt) > 500
```

Riferimento a tabelle di estrazione nelle query di SQL raw

È possibile fare riferimento alla tabella di estrazione nei processi di downstream tramite l'SQL raw utilizzando il token `<Extract>`. Utilizzare questo token per specificare dei sottoinsiemi di dati per elaborazioni successive, il che consente di migliorare le prestazioni quando si utilizzano tabelle di grandi dimensioni.

Il seguente esempio descrive la query di una tabella di estrazione per la selezione degli ID di tutti i clienti il cui saldo del conto supera $1,000.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID =
<Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Per i diagrammi di flusso contenenti più processi Estrazione, il token `<Extract>` fa sempre riferimento all'ultima tabella di estrazione disponibile.

Nota: Dopo un'operazione di unione, il token `<Extract>` potrebbe essere valido o non valido. Eseguire il test del diagramma di flusso per determinare se il token funziona come previsto.

Creazione di una query di SQL raw nell'area di immissione testo SQL

1. Abilitare l'opzione **Seleziona i record con** nella scheda Origine del processo Seleziona.
2. Fare clic su **Avanzate**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.
3. Abilitare **Utilizza codice SQL non elaborato per la selezione di record**.
4. Selezionare l'origine dati da sottoporre a query dall'elenco a discesa **Database**.
5. Selezionare il destinatario di riferimento dall'elenco a discesa **Livello destinatario**.
6. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.
7. Fare clic all'interno dell'area di immissione testo SQL.
8. Creare una query:
   - immettendo l'SQL raw nel riquadro di immissione testo SQL
   - utilizzando **Supporto query**
   - utilizzando **Seleziona e fai clic**

   Nota: Se si fa clic su **Seleziona e fai clic**, si ritornerà a creare un'espressione query non SQL.
9. (Facoltativo) Fare clic su **Verifica query**.

   Importante: Le funzioni di soppressione globale e di limite dimensione cella non vengono applicate ai conteggi Verifica query. Le query potrebbero anche restituire dati non normalizzati. Per ottenere un conteggio risultati accurato, avviare un'esecuzione di test del processo.
10. Una volta terminato di creare e verificare la propria query, fare clic su **OK** per chiudere la finestra e salvare la propria configurazione.

Inoltro di più comandi in un'istruzione SQL raw

È possibile passare più comandi in un'istruzione SQL raw.

Se il database consente di passare più comandi, è possibile immettere quanti comandi SQL validi si desidera con le seguenti regole:

- i comandi sono separati con il delimitatore appropriato;
- l'ultimo comando deve essere un comando di selezione;
- questo comando di selezione deve selezionare tutti i campi rilevanti richiesti nella definizione del livello destinatario nello stesso ordine in cui è definito il livello destinatario;
- non viene utilizzata nessun'altra istruzione di selezione.

1. Abilitare l'opzione **Seleziona i record con** nella scheda Origine del processo Seleziona.
2. Fare clic su **Avanzate**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.
3. Fare clic per abilitare **Utilizza SQL raw**.

   In tal modo viene attivato SQL raw, una funzione che passa la sintassi esatta della query al database.

4. Selezionare il database da utilizzare e il livello destinatario desiderato.

   Fare clic su **OK**.
5. Immettere i comandi SQL nella casella di testo **Seleziona i record con**.

   Fare clic su **OK**.

Specifica delle istruzioni SQL di pre o post-elaborazione

1. Dalla scheda **Origine** del processo Seleziona fare clic su **Avanzate**.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni avanzate.
2. Per immettere l'istruzione SQL raw di una pre-elaborazione, fare doppio clic nel campo **Pre-elaborazione** e immettere l'istruzione SQL che si desidera eseguire prima del processo.
3. Successivamente, fare clic nel campo **Database** su quella riga e selezionare il nome del database in cui si desidera eseguire questa istruzione.

   Nota: nell'elenco a discesa **Database** vengono visualizzati tutti i database disponibili (quelli per cui una categoria di origine dati è stata configurata nella pagine Configurazione in Marketing Platform). Se il database non viene visualizzato in questo elenco a discesa, contattare l'amministratore di sistema Campaign.
4. Fare clic per selezionare la casella di spunta **SQL** se si desidera visualizzare solo le funzioni SQL nel pannello di elenco. Fare di nuovo clic per annullare e visualizzare l'elenco completo di funzioni o operatori disponibili.

   Nota: se è già stata abilitata l'opzione **Utilizza SQL raw** nella finestra Impostazioni avanzate, l'opzione **SQL** nel Supporto query è abilitata. In tal modo verranno nascoste le funzioni macro di Campaign in modo che vengano visualizzati solo gli operatori e le funzioni SQL.

Produzione profilo dei campi

La funzione **Profilo** consente di visualizzare un'anteprima di un elenco di valori distinti e la relativa frequenza di ricorrenza per un campo selezionato. È possibile produrre il profilo di un qualsiasi campo disponibile in un processo in cui appare il pulsante **Profilo**, come ad esempio l'elenco a discesa **Segmenta per campo** nel processo Segmento o gli elenchi **Campi disponibili** o **Campi candidati** in altre finestre di dialogo di configurazione del processo. Solo i record contenuti nella cella corrente sono inclusi nel conteggio, a meno che i conteggi non siano stati precalcolati.

Nota: È necessario disporre delle autorizzazioni appropriate per produrre il profilo dei campi. Contattare l'amministratore di sistema per eventuali domande relative all'accesso a questa funzione.

Produzione del profilo di un campo

Campaign produce il profilo di un campo quando viene selezionato in un elenco, quindi si fa clic sul pulsante **Produci profilo**. È possibile produrre il profilo di qualsiasi campo in qualsiasi origine dati associata. È possibile anche produrre il profilo di campi derivati.

1. Nella finestra di configurazione di un processo che include il pulsante **Produci profilo**, selezionare il campo di cui si desidera produrre il profilo.
2. Fare clic su **Produci profilo**.

   Si apre la finestra Produci profilo del campo selezionato.

Campaign produce il profilo dei dati nel campo selezionato. Le categorie e i conteggi di frequenza vengono aggiornati dinamicamente mano a mano che la produzione del profilo procede.

Nota: attendere il completamento della produzione profilo prima di utilizzare i risultati, in modo da essere certi che tutte le categorie siano state elaborate e che i conteggi siano completi.

Al termine della produzione del profilo, la finestra Produci profilo del campo selezionato visualizza le seguenti informazioni:

- L'elenco di valori nel campo selezionato, visualizzati nella colonna **Categoria** e il corrispondente **Conteggio** di ID con tale valore.

  Nota: Campaign organizza i valori per categoria, raggruppandoli per creare segmenti che abbiano approssimativamente la stessa dimensione. Il numero massimo predefinito di categorie (bin di valori distinti) che può essere visualizzato è 25. È possibile modificare il numero massimo di categorie.
- Il riquadro **Statistiche** sulla destra visualizza il numero totale di ID e altri dettagli relativi ai dati per quel campo, tra cui:
  - il numero di valori NULL trovati
  - il numero totale di categorie o valori per quel campo
  - i valori statistici per i dati inclusi la media, la deviazione standard, i valori minimi e massimi.

    Nota: **Media**, **Dev. standard**, **Min.** e **Max.** non sono disponibili per campi ASCII. Quando si produce il profilo di un campo di testo, tutti questi valori sono pari a zero.

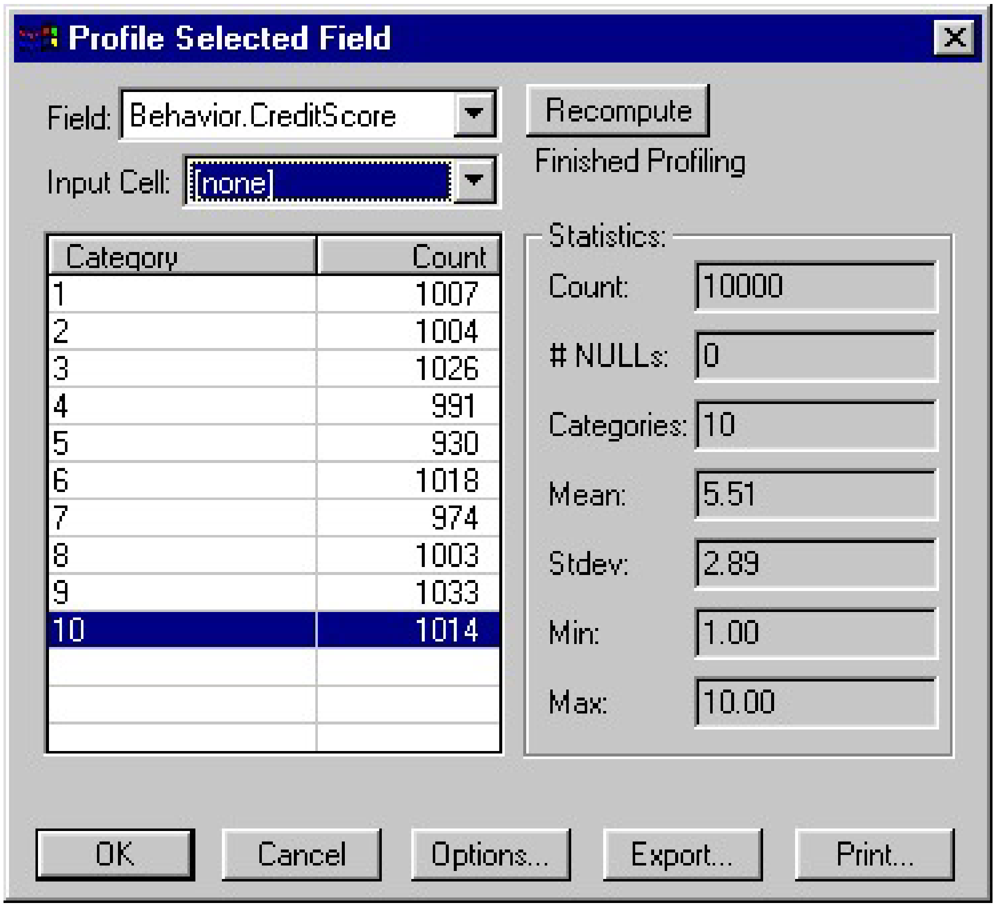
Limitazione input per la produzione del profilo

Quando Campaign crea il profilo di un campo, esso crea solo quei segmenti disponibili nell'input del processo in cui si sta eseguendo la produzione profilo.

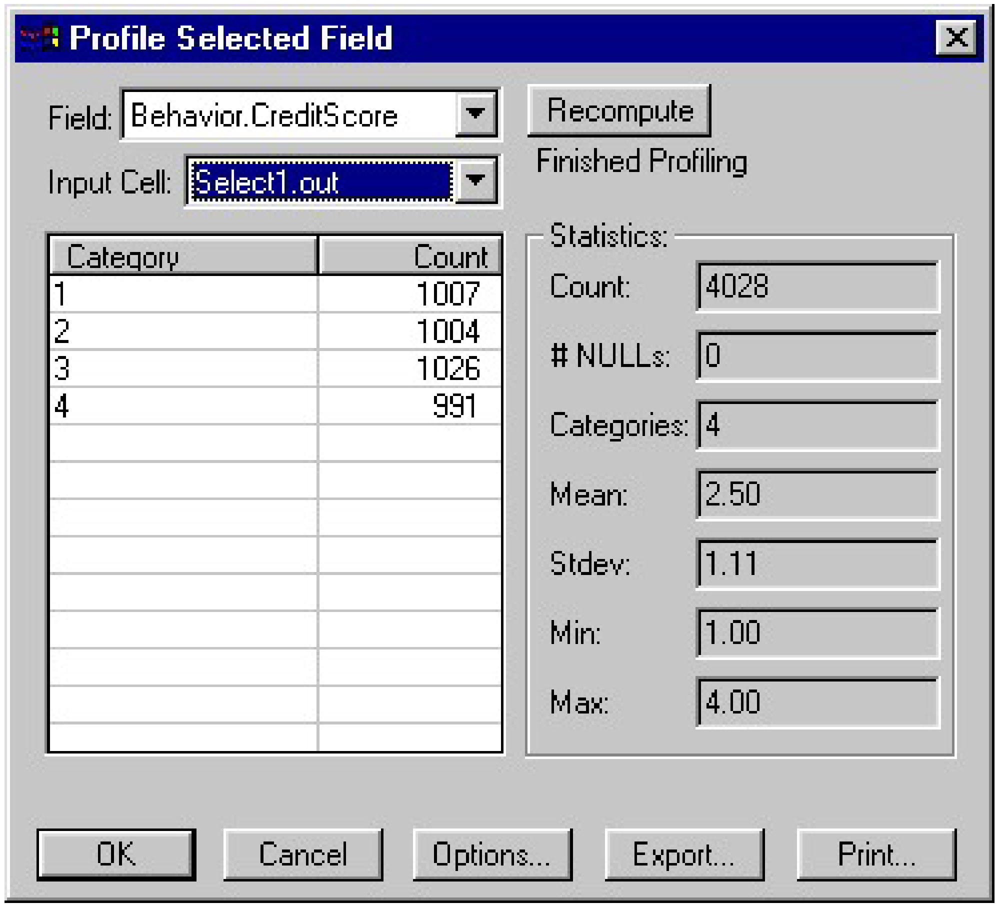
In altre parole, se si limita l'input del processo Segmento e poi si crea il profilo di quei dati in base allo stesso campo in cui sono stati limitati, i risultati della produzione del profilo possono solo mostrare segmenti che erano disponibili nell'input limitato.

Ad esempio, in un processo Segmento, se si utilizza una query per selezionare solo quegli ID associati al punteggio credito < 5 su un elenco di 10 potenziali livelli di punteggio credito e si esegue la produzione del profilo dello stesso campo (in questo esempio, Behavior.CreditScore), allora Campaign può solo visualizzare i quattro segmenti corrispondenti ai quattro livelli di punteggio credito rimanenti.

I seguenti esempi mettono a confronto un profilo non limitato (dove l'opzione **Cella di input** nella finestra Produci profilo del campo selezionato è impostata su **Nessuna**), con un profilo limitato (dove l'opzione **Cella di input** è impostata su Select1.out).



Nella finestra Produci profilo del campo selezionato, l'opzione **Cella di input** è impostata su Nessuna. Quando viene eseguita la produzione profilo, vengono visualizzati tutti i 10 valori distinti del campo Behavior.CreditScore.



Nella finestra Produci profilo del campo selezionato, l'opzione **Cella di input** è impostata su Select1.out, la cella di output di un processo Seleziona che fornisce l'input al processo corrente con limitazione dei punteggi credito da 1 a 4.

Quando viene eseguita la produzione profilo, vengono visualizzate solo quattro categorie, ognuna corrispondente a uno dei valori consentiti della cella di input.

Disabilitazione della produzione profilo

La produzione profilo in tempo reale consente di visualizzare e utilizzare le caratteristiche di un campo selezionato. Tuttavia, ciò può influire sulle prestazioni, quando si utilizzano database di grandi dimensioni. Per questo motivo, Campaign consente di disabilitare questa opzione.

Quando la produzione profilo in tempo reale è disabilitata e si fa clic su **Produci profilo**, nella parte inferiore della finestra Produci profilo del campo selezionato viene visualizzato un messaggio per segnalare che la produzione profilo in tempo reale non è consentita.

Se la produzione profilo non è consentita e il campo non è configurato per essere precalcolato, la finestra Produci profilo del campo selezionato indica che nessun dato è disponibile, nessuna categoria o nessun conteggio è visualizzato e tutti i conteggi **Statistici** sono pari a zero.

Se per un campo sono disponibili valori precalcolati, quando si esegue la produzione profilo vengono visualizzati questi valori anziché i valori "reali". La

finestra Produci profilo del campo selezionato indica che l'origine dati è del tipo "Importato" e riporta la data e l'ora in cui i valori sono stati calcolati l'ultima volta.

Per ulteriori informazioni sulla disabilitazione della produzione profilo in tempo reale, consultare *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

Impostazione delle opzioni di produzione del profilo

L'utente può influire sulla modalità di esecuzione della funzione di produzione del profilo:

- "Limitazione input per la produzione del profilo" a pagina 115
- "Disabilitazione della produzione profilo" a pagina 117

Inoltre, è possibile impostare queste opzioni nella finestra Opzioni di produzione profilo:

- "Specifica del numero massimo di segmenti di profilo"
- "Produzione del profilo per metatipo" a pagina 119

Accesso alla finestra Opzioni di produzione profilo

1. Da una qualsiasi finestra di dialogo di configurazione del processo nella quale l'opzione Profilo è disponibile, selezionare un campo per la produzione profilo oppure fare clic su **Profilo**.

   Viene visualizzata la finestra Produci profilo del campo selezionato.
2. Nella finestra Produci profilo del campo selezionato, fare clic su Opzioni.

   Viene visualizzata la finestra Opzioni di produzione profilo.

Specifica del numero massimo di segmenti di profilo

Quando si crea il **profilo** di un campo, Campaign esegue automaticamente la creazione fino al numero massimo di segmenti impostati nella finestra Opzioni di produzione profilo. Per impostazione predefinita, è consentito un massimo di 25 segmenti.

È possibile modificare il numero massimo di segmenti da utilizzare per la produzione del profilo. Dopo aver modificato questa impostazione, la nuova impostazione viene utilizzata per tutti i profili successivi fino alla relativa reimpostazione.

Nota: Se il numero di valori distinti del campo di cui si sta producendo il profilo supera il numero massimo consentito di segmenti, il profilo raggrupperà i valori in segmenti approssimativamente uguali in dimensione per evitare che tale numero venga superato.

Impostazione del numero massimo di segmenti per la produzione profilo

1. Nella finestra Produci profilo del campo selezionato fare clic su **Opzioni**.

   Viene visualizzata la finestra Opzioni di produzione profilo.
2. Nel campo **Numero di segmenti** immettere un numero intero per indicare il numero massimo di segmenti in cui si desidera raggruppare i valori del campo. Il valore predefinito è 25.
3. Fare clic su **OK**.

La produzione profilo viene ricalcolata utilizzando la nuova impostazione del numero massimo di segmenti.

Produzione del profilo per metatipo

È possibile specificare se utilizzare le informazioni sul tipo di metadati durante la produzione profilo abilitando o disabilitando la casella di spunta **Profilo per metatipo** nella finestra Opzioni di produzione profilo.

L'abilitazione di **Profilo per metatipo** è normalmente l'opzione desiderata. I tipi di dati associati ai campi che contengono date, denaro, numeri telefonici e altre informazioni numeriche vengono ordinati e raccolti correttamente utilizzando le informazioni sui metadati anziché ordinando semplicemente in base al testo ASCII.

Ad esempio, la seguente tabella mostra un campo data ordinato utilizzando le informazioni sul metatipo e senza il metatipo. La produzione profilo eseguita senza utilizzare il metatipo genera risultati ordinati semplicemente in modo numerico, mentre la produzione profilo eseguita utilizzando il metatipo riconosce che i dati sono formattati come date e li ordina di conseguenza.

Profilo prodotto per metatipo	Profilo prodotto senza utilizzare metatipo
25-DIC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DIC-2006

Aggiornamento di un conteggio profilo

Si può voler aggiornare il conteggio profilo quando si verifica un evento che potrebbe modificare i risultati (ad esempio, quando vengono aggiunti nuovi valori a un campo) o quando la tabella del database potrebbe essere stata aggiornata.

Per aggiornare i risultati del profilo per un campo della finestra Produci profilo del campo selezionato, fare clic su **Ricalcola**.

Nota: Quando si produce per la prima volta il profilo di un campo da una tabella dimensionale, Campaign restituisce i conteggi che corrispondono a quelli del campo nella tabella dimensionale. Quando si fa clic su **Ricalcola** per aggiornare i risultati del profilo, Campaign restituisce i conteggi dell'unione risultante con la tabella di base collegata alla tabella dimensionale. Se si desidera produrre il profilo di un campo della tabella dimensionale senza eseguire l'unione a una tabella di base, associare la tabella dimensionale come tabella di base.

Inserimento di una categoria del profilo in una query

Durante la creazione di un'espressione della query in una finestra di dialogo di configurazione del processo, è possibile inserire un valore del campo nell'espressione della query.

1. Effettuare la produzione profilo sul campo selezione.
2. Una volta terminata la produzione profilo, dalla finestra Produci profilo del campo selezionato fare doppio clic su una categoria per inserire quel valore nella posizione corrente del cursore nella casella di testo della query.

   Nota: se non viene visualizzato il valore desiderato, la causa potrebbe essere l'eccessivo numero di valori raggruppati in un segmento di profilo. Se si imposta il numero massimo di segmenti di profilo su un numero maggiore del numero di categorie (riportate nella finestra Produci profilo del campo selezionato), ogni valore del campo verrà elencato come categoria separata. In tal modo è possibile accedere a tutte le categorie esistenti.

Stampa dei risultati di un profilo

1. Fare clic su **Stampa** dalla finestra Produci profilo del campo selezionato.

   Viene visualizzata la pagina Impostazione pagina, dalla quale è possibile specificare la stampante e le opzioni di stampa.
2. Fare clic su **OK** per confermare l'invio del lavoro di stampa alla stampante.

Esportazione dei dati del profilo

Dopo aver eseguito la produzione profilo in un campo, è possibile esportare i dati del profilo in un file di testo delimitato.

1. Nella finestra Produci profilo del campo selezionato fare clic su **Esporta**.

   Nota: il pulsante **Esporta** è disponibile solo una volta terminata la produzione profilo.

   Viene visualizzata la finestra Esporta dati del report.
2. (Facoltativo) Selezionare la casella di spunta **Includi etichette di colonna** per includere le intestazioni di colonna nei dati esportati.
3. Fare clic su **Esporta**.

   Viene visualizzata la finestra Download file.
4. Fare clic su **Apri** per aprire i dati del profilo o fare clic su **Salva** per specificare un'ubicazione per il salvataggio del file.

   Se si fa clic su Apri, vengono visualizzati i dati del profilo nella finestra di un foglio di calcolo.

   Se si fa clic su Salva, viene visualizzata la finestra **Salva con nome**.
5. Se si è fatto clic su Salva, nella finestra Salva con nome spostarsi sull'ubicazione in cui si desidera salvare il file esportato e immettere il nome file che si desidera utilizzare per il file esportato. Per impostazione predefinita, il nome del file di esportazione è Campaign.xls.
6. Fare clic su **OK**.

   I dati vengono esportati nel file specificato. Viene visualizzata la finestra Download completo.

Specifica di un file di output o di una tabella per la registrazione del contatto

I processi dei contatti, come Elenco di posta o Elenco chiamate, possono scrivere i risultati in:

- tabelle di sistema
- file esterno nuovo o esistente specificato
- tabella del database non associata

Specifica di un file di output per la registrazione dei contatti

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica** dalla finestra di dialogo di configurazione del processo selezionare **File** dall'elenco a discesa **Esporta in** o **Registra in**. L'opzione **File** di solito viene visualizzata alla fine dell'elenco, dopo l'elenco di tabelle associate.

   Viene visualizzata la finestra Specifica file di output.
2. Selezionare il tipo di file in cui si desidera scrivere:

- **File flat con dizionario dati** per creare un nuovo file a larghezza fissa e un nuovo file del dizionario dei dati.
- **File flat in base al dizionario dati esistente** per creare un nuovo file a larghezza fissa e selezionare il file del dizionario dei dati.
- **File delimitato** per creare un nuovo file in cui i valori del campo sono delimitati da una tabulazione, una virgola o un altro carattere.

3. Se si seleziona **File delimitato**:
   - selezionare l'opzione **Tabulazione**, **Virgola** o **Altro**. Se si seleziona **Altro**, immettere il carattere da utilizzare come delimitatore nel campo **Altro**.
   - Selezionare **Includi etichette nella prima riga** se si desidera che la prima riga del file contenga le etichette per ogni colonna di dati.
4. Immettere il percorso completo e il nome del file nel campo **Nome file**. È possibile anche fare clic su **Sfoglia** per passare a una directory e selezionare un file esistente.

   Nota: È possibile utilizzare le variabili utente nel nome file di output. Ad esempio, se si specifica MyFile<UserVar.*a*>.txt come nome file e il valore della variabile utente "*a*" è "ABC", quando il processo viene eseguito, l'output viene scritto in un file chiamato MyFileABC.txt. È necessario impostare il valore iniziale e il valore corrente della variabile utente prima di eseguire il diagramma di flusso.
5. Campaign automaticamente compila il campo **Dizionario dati** con un file .dct con lo stesso nome e nella stessa ubicazione del file immesso.
6. Se si desidera utilizzare un dizionario dei dati differente o rinominare il dizionario dei dati, immettere il percorso completo e il nome del file del dizionario dei dati nel campo **Dizionario dati**.
7. Fare clic su **OK**.

   La finestra Specifica file di output si chiude. Si ritorna alla finestra di dialogo di configurazione del processo e nel campo **Esporta/Registra in** viene visualizzato il percorso e il nome file immessi.

Specifica di una tabella di database per la registrazione dei contatti

1. Nella finestra di dialogo di configurazione del processo selezionare **Nuova tabella** o **Tabella del database** dall'elenco a discesa **Esporta in** o **Registra in**. Questa opzione in genere viene visualizza alla fine dell'elenco, dopo l'elenco di tabella associate.

   Viene visualizzata la finestra Specifica tabella di database.
2. Specificare il nome tabella.

   Nota: è possibile utilizzare le variabili utente nel nome tabella. Ad esempio, se si specifica MyTable<UserVar.*a*> come nome tabella e il valore della variabile utente "*a*" è "ABC" nel momento in cui viene eseguito il processo, l'output viene scritto in una tabella denominata MyTableABC. È necessario impostare il valore iniziale e il valore corrente della variabile utente prima di eseguire il diagramma di flusso.
3. Selezionare un nome del database dall'elenco a discesa.
4. Fare clic su **OK**.

   La finestra Specifica tabella di database si chiude. Si ritorna alla finestra di dialogo di configurazione del processo e nel campo **Esporta/Registra in** viene visualizzato il nome della tabella immessa.

5. Se esiste una tabella del nome specificato, scegliere un'opzione per scrivere i dati di output:
   - Accoda a dati esistenti — se si sceglie questa opzione, la tabella esistente dispone di uno schema compatibile con i dati di output. In altre parole, i nomi dei campi e tipi dei campi devono corrispondere e le dimensioni dei campi devono consentire la scrittura dei dati di output.
   - Sostituisci tutti i record — se si sceglie questa opzione, le righe esistenti nella tabella vengono sostituite con nuove righe di output.

Modifica del valore di inizializzazione per selezioni casuali

Il valore di inizializzazione casuale rappresenta il punto di partenza utilizzato daCampaign per selezionare i record in modo casuale. Se si selezionano i record in modo casuale, si può voler modificare il valore di inizializzazione casuale in situazioni come quelle riportate di seguito:

- Si dispone dello stesso numero di record nella stessa sequenza e l'utilizzo dello stesso valore di inizializzazione ogni volta che si esegue questo processo determina la creazione dei record negli stessi esempi.
- Il campione casuale corrente genera risultati ampiamente alterati (ad esempio, se tutte le persone di sesso maschile presenti nei propri dati vengono assegnate allo stesso gruppo e tutte le persone di sesso femminile ad un altro gruppo).

Modifica del valore di inizializzazione casuale per la selezione dei record

Nella scheda **Limite dimensione cella** della finestra di dialogo di configurazione del processo, modificare il punto di partenza della seleziona casuale in uno dei seguenti modi:

- Immettere un valore numerico nella casella di testo **Valore di inizializzazione casuale**, oppure
- Fare clic su **Preleva** affinché Campaign selezioni in modo casuale un nuovo valore di inizializzazione per l'utente.

Come ignorare gli ID duplicati nell'output del processo

I processi Estrazione, Elenco chiamate, Elenco di posta e Snapshot consentono di specificare come gestire gli ID duplicati nell'output del processo. L'impostazione predefinita consente ID duplicati nell'output. Per escludere dall'output i record con ID duplicati, completare la procedura riportata di seguito.

1. Dalla finestra di configurazione del processo, fare clic su **Altro**.

   Viene visualizzata la finestra **Impostazioni avanzate**.

   a. Selezionare **Ignora record con ID duplicati** e specificare i criteri per determinare quali record conservare nel caso in cui vengano restituiti ID duplicati. Ad esempio, selezionare MaxOf e Household_Income per esportare solo l'ID con il reddito più alto del nucleo familiare.

      Nota: Tale opzione rimuove esclusivamente i duplicati all'interno dello stesso campo di input. I dati possono ancora contenere ID duplicati nel caso in cui lo stesso ID appaia in più campi. Per rimuovere tutti gli ID duplicati, è necessario utilizzare un processo Unisci o Segmento upstream del processo Estrazione per eliminare gli ID duplicati o per creare segmenti che si escludono a vicenda.

2. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra Impostazioni avanzate.

   Le impostazioni di ID duplicato vengono visualizzate nella finestra di configurazione.

   Nota: nella casella del processo Elenco di posta o Elenco chiamate, l'opzione **Ignora record con ID duplicati** nella scheda **Log** riguarda solo la tabella di adempimento creata dal processo e non i record che sono scritti nella cronologia dei contatti. Le tabelle della cronologia dei contatti gestiscono solo ID univoci. I designer di diagrammi di flusso devono assicurare che la serie dei risultati ottenga i record corretti prima di raggiungere le tabelle della cronologia dei contatti. Utilizzare il processo Estrazione per eliminare i duplicati della serie di risultati prima di utilizzare la casella del processo Elenco di posta o Elenco chiamate per garantire che in entrambe la tabella di adempimento e la cronologia dei contatti vengano scritti i record corretti.

Utilizzo dello strumento Calendario

Lo strumento Calendario è disponibile per i campi mediante Campaign dove è possibile immettere un valore data in un campo.

1. Fare clic sul tasto ellissi accanto al campo che richiede un valore data.

   Viene visualizzato lo strumento Calendario. La data corrente viene selezionata per impostazione predefinita.
2. Fare clic sulla data nel mese visualizzato per selezionarlo oppure
   - modificare il mese utilizzando l'elenco a discesa **Mese**
   - modificare l'anno utilizzando la freccia giù e freccia su
3. Fare clic su **OK** per immettere la data specificata nel campo e chiudere la finestra Calendario.

Capitolo 6. Offerte

Le offerte sono specifiche comunicazioni di marketing inviate a determinati gruppi di persone per mezzo di uno o più canali. Possono essere semplici o complesse. Ad esempio, un'offerta semplice da parte di un venditore online potrebbe consistere nella spedizione gratuita per tutti gli acquisti online effettuati nel mese di aprile. Un'offerta più complessa potrebbe invece consistere in una carta di credito, messa a disposizione da un'istituzione finanziaria, avente una combinazione personalizzata di grafica, tasso introduttivo e data di scadenza che varia in relazione al posizione finanziaria e alla regione di appartenenza del destinatario.

In Campaign è possibile creare offerte da utilizzare all'interno di una o più campagne.

Le offerte sono riutilizzabili:
- all'interno di campagna diverse;
- in diversi momenti temporali;
- per diversi gruppi di persone (celle);
- come "versioni" diverse, modificando i campi parametrizzati dell'offerta.

Una volta che un'offerta è stata utilizzata, non può essere eliminata, ma può essere ritirata.

Le offerte ritirate non potranno più essere assegnate mentre le offerte assegnate ma che in seguito sono state ritirate, non saranno più attribuite. Le offerte ritirate saranno ancora visibili (anche se disattivate) nella gerarchia delle offerte e saranno ancora disponibili a fini di report e tracciamento delle risposte.

Nota: I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249

Le offerte sono identificate per mezzo di codici offerte univoci assegnati dal sistema e costruiti sulla base di un formato specificato dalla vostra società. È possibile annullare o rigenerare i codici offerta (secondo le autorizzazioni di sicurezza ma così facendo, l'univocità del nuovo codice offerta non sarà più verificata da Campaign. Qualora si decida di creare un codice offerta non univoco da utilizzare a fini di tracciamento delle risposte, i risultati del tracciamento potrebbero non essere accurati.

Per maggiori dettagli sui codici offerta, consultare "Amministrazione univoca dei codici" nella *Campaign Guida per l'amministrazione*.

Attributi dell'offerta

Attributi dell'offerta sono campi che definiscono un'offerta. Nome offerta, Descrizione e Canale sono esempi di attributi di un'offerta. Alcuni attributi sono specifici di un tipo di offerta. Ad esempio, il tasso di interesse potrebbe essere un attributo di un'offerta relativa a una carta di credito, ma non di un'offerta relativa a "spedizione gratuita".

Esistono tre tipologie di attributi dell'offerta:

- **Base —** la serie minima di campi richiesti per la definizione di un'offerta: il nome offerta, il codice offerta univoco, una descrizione dell'offerta e i relativi prodotti.
- **Standard —** campi facoltativi e predefiniti per la definizione di un'offerta; ad esempio, canale può essere un attributo facoltativo di un'offerta.
- **Personalizzato —** campi aggiuntivi, creati appositamente per la definizione di offerte da parte della propria organizzazione; ad esempio, divisione aziendale, sponsor, tasso promozionale e di interesse, numeri SKU (stock-keeping unit numbers) e così via. Gli attributi personalizzati possono essere aggiunti ai modelli di offerte a scopi di definizione o analisi offerta (ad esempio, è possibile raggruppare le offerte sulla base degli attributi personalizzati per compiere analisi di rollup). Per maggiori dettagli sugli attributi personalizzati, vedere "Attributi personalizzati" in *Campaign Administrator's Guide*.

Quando si definiscono gli attributi dell'offerta in un modello di offerta, ciascun attributo può essere definito come *statico* o *parametrizzato*. Uno stesso attributo dell'offerta (ad esempio, canale), potrebbe essere stato definito come statico in un modello di offerta, ma parametrizzato in un altro.

- **Attributi statici —** questi sono attributi dell'offerta i cui valori non cambiano quando si crea una versione diversa dell'offerta. Ad esempio, canale, codice offerta, nome offerta e descrizione sono attributi statici dell'offerta.
- **Attributi statici nascosti —** alcuni attributi statici, sebbene facciano parte della definizione di un'offerta, possono essere progettati affinché siano invisibili agli utenti quando questi utilizzano il modello dell'offerta per la creazione di offerte. Gli attributi nascosti dunque non possono essere modificati; è però possibile tenerne traccia e utilizzarli a scopi di report così come avviene per altri attributi dell'offerta. Ad esempio, un attributo statico nascosto potrebbe essere il costo dell'offerta (il costo di amministrazione dell'offerta sostenuto dalla vostra società). Non è possibile modificare il valore di tale attributo ma questo può essere comunque utilizzato all'interno delle ricerche (ad esempio, se si desidera ricercare tutte le offerte aventi costo di amministrazione inferiore a $1,00) oppure nella produzione di report (ad esempio, nei report di analisi delle prestazioni del ROI).
- **Attributi parametrizzati —** sono attributi dell'offerta i cui valori possono essere completati al momento dell'assegnazione dell'offerta tramite l'inserimento di un valore, la scelta di un'opzione da un elenco a discesa predefinito, la specifica del valore tramite un campo nel database, o mediante il calcolo dei valori nei campi derivati. Ogni attributo dell'offerta, standard o personalizzato, può essere impostato come parametro dal vostro amministratore di sistema al momento della creazione dei modelli.

Nei modelli, gli attributi parametrizzati hanno valori predefiniti che possono essere annullati quando l'offerta viene creata e assegnata. Ad esempio il tasso di interesse introduttivo per un'offerta relativa a una carta di credito potrebbe essere parametrizzato all'interno del modello dell'offerta. In questo modo, gli utenti che utilizzano tale modello sarebbero in grado di selezionare, da un elenco a discesa, 5,99%, 8,99% o 12,99% come tasso di interesse predefinito al momento della creazione di un'offerta. In seguito, quando l'offerta viene utilizzata in un diagramma di flusso e assegnata a una cella, gli utenti saranno in grado di modificare il tasso di interesse specificando un valore diverso, se necessario.

Versioni offerta

Nota: La dicitura "versioni offerta", così come è stata utilizzata per la prima volta in Campaign versione 7.x non ha mantenuto lo stesso significato rispetto alle release precedenti di Campaign (dalla 5.1 alla 6.x). Le versioni dell'offerta non sono mostrate nella struttura ad albero delle offerte e ad esse non sono associati nomi versione o codici. Al fine di identificare in maniera univoca le specifiche istanze di utilizzo dell'offerta, occorrerebbe utilizzare i codici di trattamento.

Una versione offerta viene creata ogni volta che gli attributi parametrizzati di un'offerta vengono modificati allo scopo di creare una combinazione unica.

Ad esempio, è possibile modificare i seguenti attributi nell'ambito di un'offerta relativa a una carta di credito:

- La grafica (faro, gattini o auto in corsa);
- I tassi introduttivi (5,99%, 8,99% o 12,99%);
- Le date di validità dell'offerta (valida durante i mesi di gennaio, giugno o settembre).

Di conseguenza, una carta con l'immagine di un faro, un tasso introduttivo pari al 5,99% e con periodo di validità 1-31 settembre 2006 corrisponderà a una versione diversa dell'offerta rispetto a una carta con l'immagine di un faro, un tasso introduttivo pari al 5,99% e con periodo di validità 1-31 settembre 2007.

Modelli di offerta

Le offerte vengono create utilizzando i modelli disponibili in Campaign. Tali modelli saranno già stati creati da un amministratore di sistema o da un amministratore delle offerte. Ciascun modello di offerta possiede una politica di sicurezza che determina chi è autorizzato ad accedere e a utilizzare il modello; all'utente sono mostrati unicamente i modelli di offerta per i quali dispone di diritti di accesso.

L'utilizzo di un modello di offerta appropriato per la creazione di una nuova offerta rende più efficiente il processo di creazione dell'offerta. Ad esempio, qualora si stia creando un'offerta relativa a una carta di credito utilizzando un modello progettato appositamente per questa tipologia di offerte, si completeranno soltanto i campi pertinenti per offerte legate a carte di credito.

Inoltre, il vostro amministratore ha la possibilità di creare elenchi a discesa contenenti valori che è possibile selezionare durante l'inserimento di informazioni sull'offerta, evitando così di sprecare tempo nella ricerca di dati e ridurre la possibilità di commettere errori. Il vostro amministratore può anche arricchire gli attributi dell'offerta con elenchi a discesa, ai quali l'utente potrà aggiungere nuove voci quando quegli attributi verranno utilizzati all'interno di un'offerta. Qualora sia possibile aggiungere nuovi valori, un pulsante **Aggiungi** verrà mostrato accanto all'attributo dell'offerta. Quando si aggiungono nuovi valori all'attributo, l'utente ha inoltre la possibilità di eliminare i valori che ha aggiunto; mentre non sarà possibile eliminare valori che non sono stati aggiunti direttamente.

I modelli di offerta definiscono:

- il formato dei codici offerta;
- il formato dei codici di trattamento;
- gli attributi dell'offerta e il loro ordine di visualizzazione;

- se ciascun attributo è statico, nascosto o parametrizzato;
- i valori predefiniti per gli attributi dell'offerta.

Nuovi modelli di offerta possono essere aggiunti in qualsiasi momento e non esiste un limite al numero di modelli definiti in Campaign. Il modello è un attributo inerente alle offerte create a partire da esso. L'utente può dunque ricercare offerte utilizzando il modello come criterio di ricerca.

Nota: I modelli di offerte non possono essere eliminate ma possono essere ritirate dagli amministratori per evitare che siano nuovamente utilizzate. I modelli di offerta ritirati sono visualizzati come disattivati nell'elenco dei modelli di offerta e non possono essere utilizzati per la creazione di nuove offerte.

Per i dettagli sulla gestione di modelli di offerta, vedere "Amministrazione dei modelli di offerta" in *Campaign Administrator's Guide*.

Informazioni sugli elenchi di offerte

Gli elenchi di offerte sono raggruppamenti di offerte che è possibile creare in Campaign per facilitare l'assegnazione di più offerte oppure di serie di offerte che nel tempo potrebbero subire delle modifiche.

La stessa offerta può essere presente in più di un elenco di offerte. Gli elenchi di offerte sono visualizzati nella stessa struttura gerarchica delle offerte ma sono identificati da icone. Le offerte singole sono accompagnate da icona con un unico foglio e il simbolo del dollaro; gli elenchi di offerte statiche, invece, hanno un'icona che rappresenta più fogli e il simbolo del dollaro; gli elenchi offerte smart, infine, sono rappresentati da un'icona con più fogli, un simbolo del dollaro e una lente di ingrandimento.

Proprio come avviene con le offerte, una volta che un elenco è stata utilizzata, non può essere eliminata, ma soltanto ritirata.

Gli elenchi di offerte ritirati non potranno più essere assegnati mentre gli elenchi di offerte assegnati ma che in seguito sono stati ritirati, non saranno più attribuiti.

Sono presenti due tipi di elenchi di offerte:
- "Elenchi statici di offerte"
- "Elenchi offerte smart" a pagina 129

Nota: I nomi degli elenchi di offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.

Elenchi statici di offerte

Gli elenchi di statici di offerte sono elenchi predefiniti di offerte i cui contenuti non subiscono modifiche a meno che non sia l'utente stesso ad apportare esplicitamente modifiche all'elenco. Un limite degli elenchi statici di offerte è costituito dal fatto che i valori predefiniti sono utilizzati per qualsiasi attributo di offerte parametrizzate.

In genere gli elenchi statici di offerte sono impiegati per riutilizzare ripetutamente una serie di offerte fissa e determinata. Ad esempio, se si dispone di cinque istanze di ciascun segmento Recency, Frequency, Monetary (RFM), corrispondenti a 125 celle, e si intende assegnare la stessa offerta a ciascuna cella, è possibile creare una

singola serie di offerte all'interno di un elenco statico, per poi assegnare tale elenco di offerte alle 125 celle. Lo stesso tipo di riusabilità si applica nei diagrammi di flusso e nelle campagne.

Elenchi offerte smart

Gli elenchi offerte smart sono elenchi dinamici di offerte che possono risolversi in serie diverse di risultati ogni volta che viene utilizzato un elenco smart. Un elenco offerte smart è specificato da una query che può basarsi sugli attributi delle offerte, i percorsi (cartelle o sottocartelle), il proprietario delle offerte e così via.

In genere gli elenchi offerte smart si utilizzano per campagne che ricorrono periodicamente. È possibile impostare una cella affinché riceva un elenco offerte smart e, successivamente, modificare il contenuto di tale elenco senza dover modificare il diagramma di flusso. Ad esempio, se si desidera che i contenuti di una determinata cartella siano utilizzati per impostare un elenco offerte smart, si possono semplicemente aggiungere o rimuovere le offerte in/da quella cartella allo scopo di modificare le offerte assegnate ogni volta che la campagna viene eseguita.

Un ulteriore esempio dell'utilizzo di elenchi offerte smart consiste nell'impostare tale elenco affinché restituisca le offerte che si desidera attribuire. Qualora si voglia attribuire alla propria cella di "clienti di grande importanza" la migliore offerta "carta di credito" disponibile, è possibile impostare un elenco offerte smart che includa tutte le offerte relative a carte di credito, in base al tasso di interesse più basso e con la dimensione massima pari a 1. L'offerta relativa a carta di credito con tasso di interesse più basso disponibile al momento dell'esecuzione del processo contatto del diagramma di flusso viene dunque individuata automaticamente e attribuita alla cella di grande importanza.

Elenchi di offerte e sicurezza

Le liste di offerte dispongono di sicurezza applicata a livello di oggetto, in base alle cartelle in cui gli elenchi (e le offerte contenute in essi) risiedono.

Quando si crea un elenco statico di offerte, si ha solo la possibilità di aggiungere cartelle alle quali si ha accesso. Tuttavia, il permesso di accedere alle offerte contenute in un elenco è accordato automaticamente a chiunque sia autorizzato ad accedere a quel medesimo elenco di offerte. Di conseguenza, chiunque possa accedere al vostro elenco avrà modo di utilizzare l'elenco unitamente a tutte le offerte in esso contenute, anche se le normali autorizzazioni accordate a tali utenti non consentirebbero loro di accedere alle stesse offerte.

Allo stesso modo, gli utenti che possono accedere a una cartella contenente un elenco offerte smart avranno modo di utilizzare tale elenco. Gli utenti otterrebbero lo stesso risultato rispetto a chiunque altro esegua quell'elenco, anche se in condizioni normali non avrebbero accesso a determinate offerte (ad esempio nelle cartelle di un'altra divisione).

Trattamenti

I trattamenti sono combinazioni uniche di una cella e una versione offerta in un particolare momento temporale. Dato che consentono di abilitare la traccia delle risposte in modo molto specifico, l'uso dei codici di trattamento per il tracciamento delle risposte è una procedura ottimale.

I trattamenti vengono creati in modo automatico quando si esegue un diagramma di flusso con i processi di contatto (Elenco ch. o Elen. posta) che sono stati associati

alle offerte. Ogni trattamento viene identificato in modo unico da un codice di trattamento generato dal sistema il cui formato viene indicato nel modello (nei modelli) di offerta da cui l'offerta (le offerte) è stata (sono state) prodotta (prodotte). I codici di trattamento non possono essere sovrapposti dagli utenti.

Ogni volta che viene eseguito un processo di contatto (ad eccezione della modalità test), Campaign registra i seguenti dettagli:

- La versione (le versioni) offerta assegnata (assegnate) nel processo di contatto;
- La cella (le celle) a cui vengono assegnate le offerte;
- Il codice di trattamento per ogni combinazione unica di versione offerta, cella, e data/ora;
- La data di esecuzione del processo di contatto.

L'esecuzione dello stesso processo di contatto due volte (nelle esecuzioni di produzione), crea due istanze di trattamento, ciascuna con un codice trattamento unico. Ciò consente di tracciare le risposte in un modo molto specifico, fino a tornare all'istanza di contatto esatta. Si potrebbe ad esempio eseguire la stessa promozione presentata il 15 gennaio il 15 febbraio, e nel caso in cui siano stati usati i codici di trattamento per il tracciamento, le persone che rispondono al mailing del 15 febbraio sarebbero distinguibili dalle persone che hanno risposto al mailing del 15 gennaio servendosi dei codici di trattamento, anche se queste persone fossero state oggetto di entrambe le promozioni.

I codici di trattamento non sono disponibili prima delle esecuzioni dei diagrammi di flusso, in quanto vengono generati solo nel momento dell'esecuzione, e non sono quindi adatti ai requisiti di codice pre-stampati. Tuttavia, possono essere emessi come campi generati da Campaign per il tracciamento o a fini di stampa on-demand.

Gruppi di controllo

Quando si pianifica un'offerta, è opportuno considerare se si desidera usare dei gruppi di controllo con dati di controllo per le celle assegnate a quell'offerta. I gruppi di controllo sono gruppi di non-contatto che è possibile usare per confrontare il rialzo o la differenza di risposta da una cella di destinazione attiva che ha ricevuto un'offerta.

I controlli vengono applicati al livello di cella in Campaign. Quando si assegnano offerte alle celle, o in un processo di contatto in un diagramma di flusso o da un foglio di calcolo di celle di destinazione, sarà possibile, a scelta, indicare una cella di controllo per ogni cella di destinazione.

Associazione di celle di controllo a celle di destinazione

Una cella a controllo singolo può essere usata come controllo per più celle di destinazione, ma ogni cella di destinazione può avere una sola cella di controllo, nel qual caso la cella viene definita dal suo cellID. Quando una singola cella di controllo viene usata in più processi di contatto, sarà necessario configurare la relazione della cella di controllo per la cella di destinazione allo stesso modo per ogni processo di contatto. Nel caso in cui siano necessarie diverse relazioni di controllo, creare una copia della cella (ad esempio allegando un processo Seleziona ed eseguendo un comando Seleziona tutto dalla cella precedente). In questo modo verrà creata un'altra cella di destinazione alla quale sarà possibile applicare una relazione di controllo diversa rispetto alla cella di controllo.

Operazioni con le offerte

Sarà possibile eseguire le seguenti attività relative alle offerte:

- "Creazione di nuove offerte"
- "Duplicazione di offerte" a pagina 134
- "Modifica di un'offerta" a pagina 135
- "Spostamento di un'offerta o di un elenco offerte" a pagina 136
- "Aggiunta di offerte agli elenchi offerte" a pagina 136
- "Eliminazione di offerte" a pagina 136
- "Ritiro di offerte" a pagina 137
- "Assegnazione di un'offerta a una cella in un diagramma di flusso CSP" a pagina 167
- "Ricerca di offerte" a pagina 139
- "Visualizzazione dei report di offerte da una pagina Riepilogo" a pagina 141

Nota: Per lavorare con le offerte sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Creazione di nuove offerte

Si dovrebbero creare offerte che rispecchino i messaggi di marketing che si intende comunicare ai propri clienti o potenziali clienti. A prescindere dal fatto che si crei una nuova offerta o semplicemente una versione di un'offerta, è importante sapere come sono stati definiti i modelli delle offerte dall'amministratore.

Sarà necessario creare una nuova offerta nelle seguenti situazioni:

- Ogni qualvolta cambiano i campi offerta non parametrizzati;
- Quando è necessario uno nuovo codice offerta per ragioni di tracciamento (ad esempio per la pre-stampa dei codici di risposta sui mailer).

Oltre a creare un'offerta ex-novo sarà possibile aggiungere un'offerta duplicando un'offerta esistente e modificandola conformemente alle proprie necessità.

Nota: Per poter creare offerte all'interno di una cartella sarà necessario disporre delle autorizzazioni nel contesto della politica di sicurezza che gestisce quella cartella.

Aggiunta di una nuova offerta

Nota: Prima di poter creare una nuova offerta, è necessario avere le autorizzazioni di accesso per almeno un modello dell'offerta su cui basare l'offerta.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.

   Viene visualizzata la pagina Offerte.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un'offerta**.

   Se si ha più di un modello dell'offerta nel proprio sistema Campaign, viene visualizzata la pagina Seleziona un modello dell'offerta. Se esiste un solo modello dell'offerta, non si seleziona un modello; si viene indirizzati direttamente alla pagina Nuova offerta.
3. Selezionare il modello sul quale basare la nuova offerta. Vengono visualizzati il nome del modello dell'offerta, la descrizione, gli utilizzi suggeriti, i formati del codice offerta e trattamento e gli attributi parametrizzati e statici.
4. Fare clic su **Continua**.

Viene visualizzata la pagina Nuova offerta.

5. Immettere i valori per la nuova offerta, incluso i valori predefiniti per eventuali attributi parametrizzati.

   Per gli attributi con valori forniti in un elenco a discesa e che consentono l'aggiunta di voci dell'elenco, è possibile aggiungere qui voci dell'elenco, via via che l'offerta viene creata. Eventuali aggiunte all'elenco vengono salvate nell'attributo personalizzato dell'offerta e sono poi disponibili a tutti gli utenti. Una volta salvate le modifiche, non è possibile eliminare le voci dell'elenco che sono state aggiunte. Solo l'amministratore può eliminare le voci dagli elenchi, modificando l'attributo personalizzato.

   Nota: I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.

6. Una volta terminato l'inserimento dei dettagli dell'offerta, fare clic su **Salva modifiche**.

   Viene visualizzata la pagina Riepilogo offerta per la nuova offerta.

Prodotti pertinenti per le offerte

Prodotti pertinenti è un attributo richiesto nei modelli delle offerte, nonostante non sia necessario popolarlo in ogni offerta. Quando si crea un'offerta sarà possibile specificare una query che restituisce l'elenco degli ID prodotto che si desidera associare all'offerta in questione. Questi ID prodotto possono essere usati per il tracciamento della risposta dedotta al fine di determinare se un evento (ad esempio un acquisto) viene considerato una risposta (ad esempio, un acquisto di uno dei prodotti pertinenti associati a un'offerta viene considerato una risposta).

Sarà inoltre possibile importare un elenco di ID prodotti durante la creazione dell'offerta copiandoli da un file sorgente e incollandoli nella definizione dei Prodotti pertinenti in fase di creazione di una nuova offerta.

Importazione di un elenco di prodotti pertinenti in un'offerta tramite l'azione incolla

1. In Campaign, durante la creazione di una nuova offerta, sulla pagina Nuova Offerta, fare clic su **Importa ID prodotti**. Si apre la finestra Seleziona prodotti.
2. Copiare gli ID prodotto dal proprio file di origine utilizzando `Copia` dal menu contestuale oppure `Ctrl+C`.

   Nota: Quando si copiano gli ID prodotto, sarà possibile usare uno o più dei seguenti delimitatori: tab, virgola oppure linefeed/newline. Più delimitatori consecutivi vengono ignorati. Nel caso in cui gli ID prodotti siano stringhe di testo, gli spazi non vengono tolti e le lettere maiuscola/minuscola vengono conservate.
3. Incollare gli ID copiati nell'elenco Importa ID Prodotti utilizzando `Incolla` dal menu contestuale oppure `Ctrl+V`. Mentre si lavora nella finestra Seleziona prodotti, sarà inoltre possibile, in modalità manuale, aggiungere, modificare o eliminare eventuali voci dall'elenco Importa ID Prodotti. Non c'è un numero limite di voci che è possibile incollare nell'elenco Importa ID Prodotti.
4. Al termine dell'aggiunta delle voci nell'area Importa ID prodotti, fare clic su **Importa**.

   Gli ID dall'area Importa ID Prodotti vengono importati ed elencati nella sezione Seleziona prodotti, con " PRODUCTID = " già predisposto per ogni ID prodotto. Nel caso in cui si verifichino degli errori in fase di importazione (ad

esempio caratteri numerici quando il campo ID Prodotto è numerico, oppure superamento della lunghezza massima di una stringa per un ID prodotto di testo), compare un pop-up per ogni errore. Correggere ogni errore e fare clic su OK per visualizzare quello successivo.

Nota: La funzione Importa, importa un ID prodotto una volta soltanto; le occorrenze doppie dello stesso valore vengono automaticamente ignorate.

Nota: Sarà possibile continuare a incollare e ad importare ID prodotto fino a che non si fa clic su **Salva modifiche** nella finestra Seleziona prodotti. Dopo essere usciti dalla finestra Seleziona Prodotti, non sarà possibile importare ulteriori ID prodotto. Facendo di nuovo clic su **Importa ID prodotto** vengono eliminate eventuali query esistenti per consentire di iniziare da zero. Nel caso in cui non si voglia annullare la query esistente, fare clic su **Annulla** quando compare la richiesta di conferma.

5. Al termine dell'importazione degli ID prodotto, fare clic su **Salva modifiche**. Gli ID prodotto presenti nell'elenco Seleziona prodotti vengono salvati come query per l'offerta, e l'elenco degli ID prodotto viene visualizzato sotto a Prodotto (Prodotti) Rilevante (Rilevanti).
6. Procedere con la creazione dell'offerta.

Modifica delle query di prodotti pertinenti per un'offerta

Dopo aver importato un elenco di prodotti pertinenti per un'offerta, l'elenco viene salvato come una query. È possibile modificare questa query, includendo condizioni aggiuntive di query quando si modifica l'offerta.

1. In Campaign, aprire l'offerta per la quale si desidera modificare l'elenco di Prodotti pertinenti.
2. Nell'elenco dei Prodotti pertinenti, fare clic su **Modifica query**. Si apre la finestra Seleziona prodotti, nella quale viene visualizzato l'elenco degli ID che si trovano al momento nella query sotto Seleziona prodotti dove.
3. Modificare la query utilizzando il pulsante << per eliminare una voce selezionata dall'elenco, oppure le frecce verso l'alto e il basso per modificare l'ordine delle voci. Aggiungere una clausola di query utilizzando un qualunque attributo nella tabella UA_Products, incluso l'ID prodotto, utilizzando il pulsante >> per spostarla nell'elenco **Seleziona prodotti dove**.
4. Quando si è terminato di modificare la query, fare clic su **Salva modifiche** per salvare la query
5. Nella pagina Modifica offerta, fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta.

Cancellazione delle query di prodotti pertinenti per un'offerta

Dopo aver importato un elenco di prodotti pertinenti per un'offerta, l'elenco viene salvato come una query. È possibile cancellare completamente le query, inclusi tutti gli ID di prodotti esistenti nella query quando si modifica l'offerta.

1. In Campaign, aprire l'offerta per la quale si desidera cancellare l'elenco di Prodotti pertinenti.
2. Nell'elenco dei Prodotti pertinenti, fare clic su **Importa ID prodotti**. Viene visualizzato un avviso per indicare che l'importazione degli ID prodotto ripristinerà tutte le condizioni esistenti.
3. Fare clic su **OK**. Si apre la finestra Seleziona prodotti; gli ID non vengono visualizzati. A questo punto è possibile importare nuovi ID prodotto oppure non importare alcun ID per lasciare la query vuota.
4. Fare clic su **Salva modifiche** per salvare la query.

5. Nella pagina Modifica offerta, fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta.

Eliminazione dei prodotti selezionati dalla query di prodotti pertinenti

È possibile eliminare prodotti selezionati dalla query piuttosto che cancellare l'intera query.

1. In Campaign, aprire l'offerta per la quale si desidera eliminare gli ID di prodotti selezionati dai Prodotti pertinenti.
2. Nell'elenco dei Prodotti pertinenti, selezionare le voci che si desidera eliminare tenendo premuto il tasto Ctrl ed effettuando le selezioni con il mouse.
3. Dopo aver finito di selezionare le voci che si desidera cancellare, fare clic su **Rimuovi**. Le voci selezionate vengono eliminate da Prodotti pertinenti.
4. Fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta.

Duplicazione di offerte

La duplicazione di offerte esistenti per crearne di nuove può consentire di risparmiare tempo in fase di inserimento dei dati. Sarà possibile duplicare sia le offerte ritirate che quelle attive. Alle offerte che vengono create per duplicazione vengono assegnati dei codici offerta univoci in modo automatico; queste offerte vengono denominate "Copia di <nome originale dell'offerta>" ed hanno la stessa descrizione, politica di sicurezza e valori dell'attributo dell'offerta originale.

Nota: Le offerte duplicate vengono create nella stessa cartella di quelle originali, ma possono essere spostate in seguito in una posizione diversa. Sarà necessario disporre delle autorizzazioni adeguate per duplicare e spostare le offerte.

Duplicazione di un'offerta dalla pagina Offerte

1. Selezionare **Campagna > Offerte**. Compare la pagina Offerte.
2. Spostarsi nella cartella che contiene l'offerta (le offerte) che si desidera duplicare.
3. Selezionare la (le) casella (caselle) di spunta vicino all'offerta (alle offerte) che si desidera duplicare.
4. Fare clic sull'icona **Duplica offerte selezionate**. Compare una finestra di conferma.
5. Fare clic su **OK** per continuare. L'offerta selezionata (le offerte selezionate) viene (vengono) duplicata (duplicate) e visualizzata (visualizzate) nell'elenco delle offerte.

Duplicazione di un'offerta dalla pagina di Riepilogo dell'offerta

1. Dalla pagina Riepilogo offerta dell'offerta che si vuole copiare, fare clic sull'icona **Crea duplicato dell'offerta**. Compare una finestra di conferma.
2. Fare clic su **OK** per continuare. Si vedrà la pagina Nuova offerta in modalità Modifica con i campi pre-popolati con i valori dall'offerta originale ma con un nuovo codice offerta.
3. Modificare i valori che si desidera variare, compreso il nome e la descrizione dell'offerta.

   Nota: I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249
4. Fare clic su **Salva modifiche** per creare la nuova offerta. L'offerta è stata salvata, si viene ricondotti alla pagina Riepilogo offerta della nuova offerta.

Raggruppamenti di offerte

Potrebbe essere necessario raggruppare le offerte a fini di reporting o di analisi. Si potrebbe ad esempio voler vedere il tasso di risposta a un'offerta "Spedizione gratuita" inviata tramite diversi canali e proposta in diversi momenti dell'anno.

Nota: Per eventuali report da usare come attributo offerta a fini di raggruppamento o roll-up, sarà necessario chiedere al proprio amministratore report di personalizzare il report.

Sarà possibile raggruppare le offerte in due modi.
- Utilizzo degli attributi
- In cartelle

Utilizzo degli attributi

Sarà possibile creare tanti attributi personalizzati quanti si desidera nelle proprie offerte, da usare come "campi di raggruppamento offerta". Ad esempio, nel caso in cui si disponga di diverse promozioni per carta di credito con affiliazione a università, sarà possibile creare un attributo personalizzato chiamato "regione", che si potrà usare nei report. Ciò consentirebbe di raggruppare le offerte mirate agli studenti universitari del New England rispetto a quelli della West Coast.

Quando si creano offerte che si servono di attributi personalizzati, sarà necessario procedere all'inserimento manuale dei valori. Sarà inoltre possibile duplicare un'offerta simile per ridurre la fatica di inserimento dati, in quanto verranno copiati anche i valori degli attributi parametrizzati.

Gli attributi dell'offerta possono inoltre essere usati all'interno degli elenchi di offerte smart per identificare e raggruppare le offerte.

Raggruppamento di offerte in cartelle

Può essere utile raggruppare le offerte in cartelle a fini di reporting. Nel caso in cui vengano mantenute tutte le offerte correlate nella stessa cartella, e quest'ultima venga indicata come destinazione quando viene chiesto di eseguire dei report sulle offerte, tutte le offerte in quella cartella (e nelle eventuali sottocartelle) vengono automaticamente selezionate per il reporting.

Nota: L'inclusione dei contenuti della cartella e della sottocartella a fini di reporting in questo modo non consente di realizzare il reporting "roll up" per le offerte. Vengono semplicemente selezionate sulla base dell'inclusione in una struttura a cartella.

Modifica di un'offerta

Un'offerta esistente può essere modificata in un qualunque momento, che sia stata utilizzata o meno in un processo contatti, secondo il proprio ruolo ed autorizzazione.

Nota: Una volta che un'offerta è stata utilizzata nella produzione (una volta che è stata assegnata ad una cella in un diagramma di flusso che è stato eseguito in produzione e collegato alla cronologia dei contatti), è possibile modificare solo il nome dell'offerta, la descrizione e i valori predefiniti per gli attributi parametrizzati dell'offerta. Questa restrizione assicura che Campaign possa tener traccia dei dettagli esatti delle offerte che sono già state assegnate ai singoli.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**. Compare la pagina Offerte.

2. Passare all'offerta che si desidera modificare e fare clic sul nome dell'offerta con collegamento ipertestuale. Viene visualizzata la pagina Riepilogo dell'offerta in modalità di sola lettura.
3. Fare clic sull'icona **Modifica** per entrare nella modalità **Modifica**.
4. Apportare le proprie modifiche.

   Nota: I nomi offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249
5. Quando si è terminato di apportare modifiche, fare clic su **Salva modifiche**. Le modifiche apportate vengono salvate e si ritorna alla pagina delle offerte in modalità di sola lettura.

Spostamento di un'offerta o di un elenco offerte

È possibile spostare uno o più offerte tra le cartelle. La procedura per lo spostamento delle offerte è la stessa che viene usata per lo spostamento degli elenchi delle offerte. Con la stessa operazione sarà possibile spostare offerte ed elenchi di offerte.

Nota: Quando si sposta un qualsiasi oggetto in Campaign bisogna essere consapevoli del fatto che l'accesso alle diverse ubicazioni può essere gestito con politiche di sicurezza diverse. Sarà possibile spostare le offerte unicamente in una cartella con una politica di sicurezza che consenta di eseguire l'operazione.

1. Dalla pagina Offerte, selezionare l'offerta(e) o l'elenco (elenchi) offerte che si desidera spostare, quindi fare clic sull'icona **Sposta elementi selezionati**.

   Un modo alternativo per spostare un'offerta consiste nel visualizzare la pagina Riepilogo offerta e fare clic sull'icona **Passa a un'altra cartella**. Si prega tuttavia di notare che questo metodo alternativo è disponibile unicamente per lo spostamento di offerte, non di elenchi di offerte.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
2. Spostarsi nella cartella in cui si desidera spostare gli elementi selezionati.
3. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

L'offerta (le offerte) selezionata (selezionate) o l'elenco (elenchi) di offerte vengono posizionati nella cartella scelta.

Aggiunta di offerte agli elenchi offerte

Sarà possibile aggiungere offerte ad elenchi statici di offerte quando viene creato un elenco offerte oppure modificando l'elenco.

Nota: Le offerte create da zero possono entrare a far parte di elenchi offerte smart senza bisogno di alcuna azione da parte dell'utente se soddisfano i criteri di query dell'elenco offerte smart.

Eliminazione di offerte

Sarà necessario disporre delle autorizzazioni adeguate prima di poter rimuovere un'offerta o un elenco offerte. Inoltre, al fine di preservare l'integrità del sistema, Campaign non consentirà di eliminare offerte od elenchi di offerte menzionati nelle tabelle di sistema. Ciò comprende offerte od elenchi di offerte che:

- sono associati a una campagna;

- sono stati assegnati a una cella nel processo di contatto in un diagramma di flusso per il quale la cronologia dei contatti è stata popolata; oppure
- sono stati assegnati a una cella in un processo Optimizea in un diagramma di flusso.

Importante: Nel caso in cui si cerchi di eliminare un'offerta o un elenco offerte in queste situazioni, compare un messaggio di conferma a indicare che l'offerta o l'elenco delle offerte verrà ritirato e non eliminato. Al fine di evitare un ulteriore uso delle offerte o degli elenchi menzionati nelle tabelle di sistema sarà opportuno ritirarle anziché eliminarle.

Nel caso in cui le offerte che si desidera eliminare appartengano ad eventuali elenchi di offerte statici, sarà richiesto di confermare l'eliminazione. Nel caso in cui si decida di continuare, l'offerta (offerte) eliminata (eliminate) verrà (verranno) automaticamente rimossa (rimosse) da eventuali elenchi offerte statici.

I processi di contatto che contengono celle che erano offerte assegnate e che sono poi state eliminate rimarranno configurati, ma l'offerta verrà indicata come "Offerta sconosciuta" nella finestra di dialogo di configurazione del processo, e comparirà un'avvertenza quando viene avviato il diagramma di flusso.

La procedura per l'eliminazione delle offerte è la stessa che viene usata per l'eliminazione degli elenchi delle offerte. Con la stessa operazione sarà possibile eliminare offerte ed elenchi di offerte.

Eliminazione di un'offerta o di un elenco offerte

1. Dalla pagina Offerte, selezionare l'offerta (le offerte) o l'elenco (elenchi) offerte che si desidera eliminare, quindi fare clic sull'icona **Elimina gli elementi selezionati**.

   O

   Dalla pagina Riepilogo offerta dell'offerta che si desidera eliminare, fare clic sull'icona **Elimina l'offerta**. Compare una finestra di conferma.
2. Fare clic su **OK**. Si tornerà alla pagina Offerte. L'offerta eliminata (le offerte eliminate) non viene (vengono) più visualizzata (visualizzate).

Ritiro di offerte

Se si dispone delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile ritirare le offerte e gli elenchi delle offerte per prevenire il loro uso futuro. Il ritiro di un'offerta non incide sulle campagne o sui diagrammi di flusso in cui le offerte sono già state utilizzate, e mantiene l'integrità dei dati con qualunque dato della tabella di sistema generato in base all'offerta, come contatto e cronologia delle risposte.

Le offerte ritirate restano visibili nella gerarchia delle offerte, ma vengono disattivate. Non possono essere trovate utilizzando la funzione di ricerca, possono essere duplicate per creare nuove offerte e sono disponibili per il reporting. Tuttavia, non potranno più essere assegnate ed emesse come parte di un elenco offerte.

È possibile ripulire gli elenchi delle offerte statiche cancellando da questi le offerte ritirate. Gli elenchi offerte smart non hanno bisogno di pulizia in quanto questi risolvono solo offerte non ritirate che corrispondono ai loro criteri di query.

Nota: Una volta ritirata un'offerta, non sarà possibile riabilitarla. Se invece si necessita di un'offerta con gli stessi dettagli, è possibile crearne una nuova duplicando l'offerta ritirata.

La procedura per il ritiro delle offerte è uguale a quella per il ritiro degli elenchi dell'offerta ed è possibile ritirare offerte ed elenchi offerte nella stessa operazione.

Ritiro di un'offerta o di un elenco di offerte

1. Dalla pagina Offerte, selezionare le offerte o gli elenchi offerte che si desidera ritirare e fare clic sull'icona **Ritira gli elenchi/le offerte selezionati**.

   Un modo alternativo per ritirare un'offerta consiste nel visualizzare la pagina Riepilogo Offerta e fare clic sull'icona **Ritira questa offerta**. Tuttavia, questo metodo è disponibile solo per le offerte, non per gli elenchi offerte.
2. Fare clic su **OK**.

Le offerte e gli elenchi offerte selezionati vengono ritirati e visualizzati in grigio.

Assegnazione di offerte alle celle dalla finestra di dialogo di configurazione del processo

Nota: nel caso in cui il proprio ambiente Campaign sia integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare Marketing Operations per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle di destinazione nel form del foglio di calcolo della cella di destinazione di un progetto campagna. Se il proprio ambiente Campaign è configurato per accedere alle campagne eredità, utilizzare le istruzioni contenute in questa guida per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle di output nelle campagne eredità. Per le campagne usate in precedenza, esistono due modi per assegnare le offerte alle celle: dal foglio di calcolo della cella di destinazione della campagna o tramite una finestra di dialogo per la configurazione del processo. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations" a pagina 2.

Sarà possibile assegnare offerte od elenchi di offerte a una cella di output dalla finestra di configurazione di un processo di contatto.

Prima di configurare il processo di contatto, verificare che l'offerta o l'elenco offerta che si desidera utilizzare esista.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di contatto che contiene la cella (le celle) che si desidera assegnare alla propria offerta (offerte). Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Trattamento**.

   Viene visualizzata l'interfaccia **Assegna offerte a celle**, che visualizza una riga per ogni cella di destinazione definita nel processo.
3. Per ogni cella di destinazione visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per effettuare le selezioni da un elenco a discesa delle offerte disponibili, oppure fare clic su **Assegna offerte**.

   Nota: nel caso in cui le celle di input siano collegate a una cella top-down definita nel foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS) e le offerte o gli elenchi offerte siano già stati assegnati alle celle nel TCS, verranno visualizzate qui. Qualora lo si desideri sarà possibile annullare questi compiti. Eventuali modifiche apportate nel processo contatti verranno riportate nel TCS dopo aver salvato il diagramma di flusso.

4. Per utilizzare gruppi di controllo con dati di controllo, selezionare la casella di spunta **Usa gruppi di controllo con dati di controllo**.

   La tabella di assegnazione dell'offerta si aggiorna in modo dinamico per visualizzare colonne aggiuntive al fine di indicare se una cella di destinazione è un controllo e quale cella funge da controllo per la cella attuale.

   a. Per ogni cella, indicare se si tratta di una cella di controllo facendo clic sulla colonna **Controllo?** e selezionando **S** o **N**. Come impostazione predefinita, l'impostazione è N. Alle celle designate come celle di controllo non possono essere assegnate offerte. Dopo essere state designate come celle di controllo, queste celle compaiono nell'elenco a discesa **Cella di controllo**, così da poterle selezionare come controlli rispetto alle celle di destinazione.
   b. Per ogni cella che non è una cella di controllo, specificare facoltativamente una cella di controllo dall'elenco a discesa **Cella di controllo**. Questo elenco viene popolato con i nomi delle celle per le quali è stato indicato **Controllo? = S**.
5. Fare clic sulla scheda **Parametri** per specificare i parametri di offerta per ogni cella. Nel caso in cui le offerte che si sta assegnando contengano attributi parametrizzati, sarà possibile visualizzare i valori di default e sovrascriverli, qualora lo si ritenga necessario. Si vede una riga per parametro per offerta. Ad esempio, nel caso in cui un'offerta contenga quattro attributi parametrizzati, si vedranno quattro righe per quell'offerta.
6. Utilizzare il menu a discesa **Per Cella(e)** per indicare quale cella(e) avrà i valori del parametro che è stato specificato, applicato alla stessa.

   Nel caso in cui si disponga più celle e venga selezionato **[Tutte le celle]**, viene visualizzata una riga per offerta per parametro. I valori inseriti nel campo **Valore assegnato** vengono applicati ad ogni cella che riceve quell'offerta.

   Nel caso in cui la stessa offerta venga assegnata a più celle ma con valori di parametro diversi per differenti celle, la vista **[Tutte le celle]** visualizza **[Più valori]** per quei parametri.

   Nel caso in cui venga selezionata una singola cella, la tabella visualizza unicamente le offerte assegnate alla cella selezionata. I valori inseriti nel campo **Valore assegnato** vengono applicati solo a quella cella.

   Nota: Nel caso in cui si disponga di molti valori parametro da inserire, sarà possibile risparmiare tempo in fase di inserimento dei dati servendosi dell'opzione **[Tutte le celle]** per applicare valori che saranno applicabili alla maggior parte delle celle, quindi selezionare le singole celle per sovrapporre i loro valori di parametro.
7. Modificare il valore(i) nel campo (i) **Valore assegnato** secondo quanto richiesto.

   Nota: Come valori di parametro sarà possibile usare costanti, campi derivati o campi tabella.
8. Al termine del processo di assegnazione delle offerte e di indicazione dei valori di parametro delle offerte, sarà necessario completare la parte restante della configurazione del processo.

Ricerca di offerte

Campaign supporta le ricerche di offerte ma non di elenchi di offerte. Sarà possibile eseguire una ricerca di base per le offerte servendosi di uno qualsiasi dei seguenti criteri:

- Nome o nome parziale
- Descrizione o descrizione parziale

- Codice offerta o codice offerta parziale
- Nome del proprietario

Sarà inoltre possibile servirsi della funzione di Ricerca avanzata per trovare offerte o elenchi di offerte servendosi di query sulla base degli attributi dell'offerta e dei valori specificati.

Utilizzo della Ricerca avanzata per la ricerca di offerte

1. Da una cartella Offerta, fare clic sull'icona **Ricerca avanzata**.

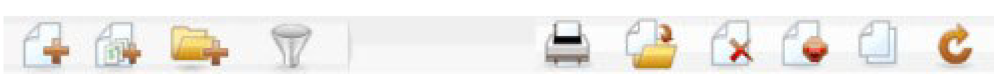
   Viene visualizzata la finestra **Opzioni di ricerca avanzata**.
2. Nella sezione **Crea una condizione**, selezionare un attributo dell'offerta da utilizzare nel campo **Su questo attributo**.
3. Sulla base del tipo di attributo selezionato, sarà possibile inserire ulteriori condizioni di ricerca. Ad esempio:
   - Sull'attributo "Costo per offerta", cercare valori inferiori o corrispondenti a $ 10,00.
   - Sull'attributo "Data di scadenza", cercare la data specifica 30/11/2007
   - Sull'attributo "Descrizione" cercare i valori specificati che non contengano la stringa "2005"
4. Fare clic su **E>>** oppure **O>>** per spostare i propri set di criteri nella sezione **Trova offerte dove...** e per creare la propria query. Per rimuovere una condizione dalla sezione **Trova offerte dove...**, fare clic su **<<** .

   Nota: A seconda dell'operatore (degli operatori) usato(i) nella propria query (ad esempio, =, >, contiene, inizia con, e così via), sarà possibile selezionare più valori o solo un singolo valore. Si prega di notare che in alcuni casi in cui si scelgono più valori con un operatore si creano condizioni di tipo "O". Ad esempio nel caso in cui venga creata una query in cui "Colore =" e vengano selezionati blu, rosso e bianco come colori, la query che si crea sarà "Colore = blu O colore = rosso O colore = bianco".
5. Al termine della creazione della query, fare clic su **Cerca**.

   La pagina Risultati ricerca visualizza eventuali offerte che corrispondano ai criteri di ricerca dell'utente.

Icone pagina Tutte le offerte

La pagina Tutte le offerte utilizza la seguenti icone



Le icone sono descritte nella seguente tabella, procedendo da sinistra a destra.

Tabella 15. Le icone della pagina Tutte le offerte

Nome icona	Descrizione
Aggiungi un'offerta	Fare clic per aggiungere una nuova offerta.
Aggiungi un elenco	Fare clic per aggiungere un nuovo elenco offerte.
Aggiungi una sottocartella	Fare clic per aggiungere una nuova sottocartella offerta.

Tabella 15. Le icone della pagina Tutte le offerte (Continua)

Nome icona	Descrizione
Ricerca avanzata	Fare clic per aprire la finestra di dialogo Opzioni ricerca avanzata, nella quale è possibile specificare attributi e valori per cercare offerte.
Stampa questo elemento	Selezionare una o più offerte facendo clic sulla casella di spunta vicino a ciascuna offerta, quindi fare clic su questa icona per stampare l'offerta selezionata (le offerte selezionate).
Spostare gli elementi selezionati	Selezionare una o più offerte facendo clic sulla casella di spunta vicino a ogni offerta, quindi fare clic su questa icona per spostare l'offerta selezionata (le offerte selezionate).
Eliminare gli elementi selezionati	Selezionare una o più offerte o elenchi di offerte facendo clic sulla casella di spunta vicino a ciascun elemento, quindi fare clic su questa icona per eliminare l'elemento selezionato (gli elementi selezionati).
Ritirare elenchi selezionati	Selezionare una o più offerte o elenchi di offerte facendo clic sulla casella di spunta vicino a ciascun elemento, quindi fare clic su questa icona per ritirare l'elemento (gli elementi) selezionato (selezionati).
Duplicare le Offerte selezionate	Selezionare una o più offerte facendo clic sulla casella di spunta vicino a ciascuna offerta, quindi fare clic su questa icona per duplicare l'offerta selezionata (le offerte selezionate).
Ricaricare offerte	Fare clic su questa icona per ricaricare l'elenco delle offerte e gli elenchi delle offerte sulla pagina.

Visualizzazione dei report di offerte da una pagina Riepilogo

È possibile accedere ai report sulle offerte dalle pagine di riepilogo. Si tratta degli stessi report disponibili nell'area **Campagna analitica** dell'applicazione, ad eccezione del fatto che forniscono dati unicamente per l'offerta attuale.

1. Fare clic su **Campagna > Offerte**.

   Compare la pagina Offerte.
2. Spostarsi all'interno della struttura delle cartelle fino a trovare l'offerta per la quale si desidera visualizzare un report.
3. Fare clic sul nome dell'offerta.

   Compare la pagina Riepilogo offerta.
4. Fare clic sulla scheda **Analisi**.
5. Selezionare un report dall'elenco a discesa **Tipo di report**.

Campaign visualizza il report selezionato.

Gestione degli elenchi di offerte

Con gli elenchi offerte sarà possibile eseguire le seguenti attività:

- "Aggiunta di un elenco di offerte statiche" a pagina 142
- "Aggiunta di un elenco offerte smart" a pagina 142
- "Modifica di un elenco di offerte" a pagina 143
- "Spostamento degli elenchi offerte" a pagina 143

- "Eliminazione degli elenchi di offerte" a pagina 143
- "Ritiro di elenchi di offerte" a pagina 143
- "Assegnazione di elenchi di offerte a celle" a pagina 144

Nota: Per l'utilizzo degli elenchi di offerte sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare *CampaignAdministrator's Guide*.

Aggiunta di un elenco di offerte statiche

1. Selezionare **Campagna** > **Offerte**.

   Compare la pagina Offerte.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un elenco**.

   Viene visualizzata la pagina Nuovo elenco offerte.
3. Inserire un nome, una politica di sicurezza e, a livello opzionale, una descrizione per l'elenco offerte.

   Nota: I nomi degli elenchi di offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
4. Lasciare la casella di spunta **Questo è un elenco offerte smart** non selezionata.
5. Nella sezione **Offerte incluse**, utilizzare la visualizzazione ad albero o ad elenco per selezionare offerte da aggiungere al proprio elenco. Spostare le offerte selezionate nella casella **Offerte incluse** utilizzando il pulsante **>>**.
6. Quando si è terminato di selezionare le offerte, fare clic su **Salva modifiche**. Si viene ricondotti alla pagina Riepilogo elenco offerte per il nuovo elenco.

Aggiunta di un elenco offerte smart

1. Selezionare **Campagna** > **Offerte**.

   Compare la pagina Offerte.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un elenco**.

   Viene visualizzata la pagina Nuovo elenco offerte.
3. Inserire un nome, una politica di sicurezza e, a livello opzionale, una descrizione per l'elenco offerte.
4. Selezionare la casella di spunta **Questo è un elenco offerte smart**.
5. Nella sezione **Offerte incluse**, servirsi degli attributi offerta esistenti, dei loro valori e degli operatori E ed O per creare le condizioni per includere le offerte in questo elenco offerte.
6. Qualora lo si desideri, servirsi della visualizzazione della cartella sotto Limita accesso alla ricerca (per tutti gli utenti) per limitare la ricerca alle cartelle selezionate. Per includere le sottocartelle nei risultati della ricerca, selezionare la casella di spunta Includi sottocartelle.

   Nota: Eventuali offerte scelte come risultato di questa ricerca saranno disponibili a qualsiasi utente in possesso delle autorizzazioni di accesso a questo elenco offerte, anche nel caso in cui di norma non disponga delle autorizzazioni per vedere o accedere alle cartelle.
7. Qualora lo si desideri, usare gli elenchi a discesa sotto **Ordina offerte corrispondenti per** per selezionare l'attributo dell'offerta attraverso il quale si vogliono ordinare gli ordini corrispondenti e per indicare se l'ordine deve essere Crescente o Decrescente.

8. Qualora lo si desideri, indicare se si vuole limitare i risultati della ricerca alle prime "X" cartelle corrispondenti. Di default, non vi sono limiti.
9. Quando si è terminato di definire i criteri per l'elenco offerte smart, fare clic su **Salva modifiche**. Si viene ricondotti alla pagina Riepilogo elenco offerte per il nuovo elenco.

Modifica di un elenco di offerte

Dopo aver salvato le modifiche apportate all'elenco delle offerte, eventuali campagne che utilizzano elenchi di offerte utilizzeranno automaticamente le ultimissime definizioni degli elenchi di offerte alla loro prossima esecuzione.

1. Selezionare **Campagna > Offerte**.

   Compare la pagina Offerte.
2. Fare clic sul nome, sotto forma di collegamento ipertestuale, dell'elenco di offerte che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la scheda **Riepilogo** per l'elenco delle offerte.
3. Fare clic sull'icona **Modifica**.

   Vengono visualizzati i dettagli dell'elenco offerte in modalità **Modifica**.
4. Apportare le modifiche desiderate.

   I nomi degli elenchi di offerte hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.
5. Quando si è terminato di apportare modifiche, fare clic su **Salva modifiche**. Si viene ricondotti alla pagina Riepilogo elenco offerte per il proprio elenco.

Spostamento degli elenchi offerte

Sarà possibile spostare uno o più elenchi offerte fra le cartelle eseguendo le stesse operazioni che si eseguono per spostare le offerte. Nella stessa operazione sarà possibile spostare offerte ed elenchi di offerte.

Eliminazione degli elenchi di offerte

Sarà possibile eliminare uno o più elenchi offerte eseguendo le stesse operazioni che si eseguono per eliminare le offerte. Nella stessa operazione è possibile eliminare offerte ed elenchi di offerte.

Ritiro di elenchi di offerte

Sarà possibile ritirare un elenco di offerte in qualsiasi momento per evitare che venga nuovamente usato. Il ritiro di un elenco di offerte non influisce sulle offerte contenute all'interno dell'elenco.

Gli elenchi offerte ritirati rimangono visibili nella gerarchia delle offerte, ma vengono disattivate. Sono disponibili a fini di reporting, ma non potranno più essere assegnati.

Nota: Dopo che è stato ritirato un elenco offerte, non sarà possibile riattivarlo. Qualora serva un elenco offerte con gli stessi dettagli di uno ritirato, sarà necessario procedere manualmente alla creazione dello stesso.

Si ritirano gli elenchi di offerte eseguendo le stesse operazioni per il ritiro delle offerte. Nella stessa operazione sarà possibile ritirare offerte ed elenchi di offerte.

Assegnazione di elenchi di offerte a celle

Nota: nel caso in cui il proprio ambiente Campaign sia integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare Marketing Operations per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle di destinazione nel form del foglio di calcolo della cella di destinazione di un progetto campagna. Se il proprio ambiente Campaign è configurato per accedere alle campagne eredità, utilizzare le istruzioni contenute in questa guida per assegnare offerte o elenchi di offerte alle celle di output nelle campagne eredità. Per le campagne usate in precedenza, esistono due modi per assegnare le offerte alle celle: dal foglio di calcolo della cella di destinazione della campagna o tramite una finestra di dialogo per la configurazione del processo. Per maggiori informazioni, consultare "Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations" a pagina 2.

Sarà possibile assegnare elenchi di offerte a delle celle nei processi di contatto nello stesso modo in cui si assegnano offerte individuali. Sarà possibile assegnare una qualsiasi combinazione di offerte ed elenchi offerte alla stessa cella.

Tuttavia, eventuali attributi parametrizzati nelle offerte contenute all'interno dell'elenco delle offerte si serviranno dei propri valori predefiniti. Non sarà possibile assegnare i valori dei parametri per le offerte contenute nell'elenco delle offerte. Qualora sia necessario modificare i valori parametrizzati, sarà possibile eseguire una delle seguenti operazioni:

- modificare il valore (i valori) predefinito (predefiniti) associato (associati) all'offerta esistente; creare una copia dell'offerta con i valori predefiniti desiderati, e verificare che vengano usati nell'elenco delle offerte;
- assegnare l'offerta in modo individuale, fuori da un elenco offerte.

Gestione delle offerte quando Marketing Operations è integrato con Campaign

Se il proprio ambiente IBM Unica Campaign è integrato con IBM Unica Marketing Operations, ci sono due opzioni per la gestione dell'offerta.

- Se il sistema è configurato in modo che le offerte vengano gestite mediante la versione Marketing Operations della funzione, utilizzare l'opzione **Offerte** dal menu **Operazioni**. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle offerte in questo modo, consultare *IBM Unica Marketing Operations e Campaign Guida integrativa*.
- Se il sistema è configurato in modo che le offerte vengano gestite mediante la versione Campaign della funzione, utilizzare l'opzione **Offerte** dal menu **Campagna**.

Rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni sull'opzione di gestione delle offerte configurata sul sistema in uso.

Introduzione all'utilizzo di asset Marketing Operations in offerte Campaign

Se entrambi Marketing Operations e Campaign sono installati e si dispone del componente aggiuntivo IBM Unica Marketing Asset Management concesso su licenza per Marketing Operations, le proprie campagne possono includere asset digitali provenienti dalle proprie librerie degli asset di Marketing Operations. Ad esempio, un'offerta può includere il logo di un prodotto archiviato in una libreria degli asset di Marketing Operations.

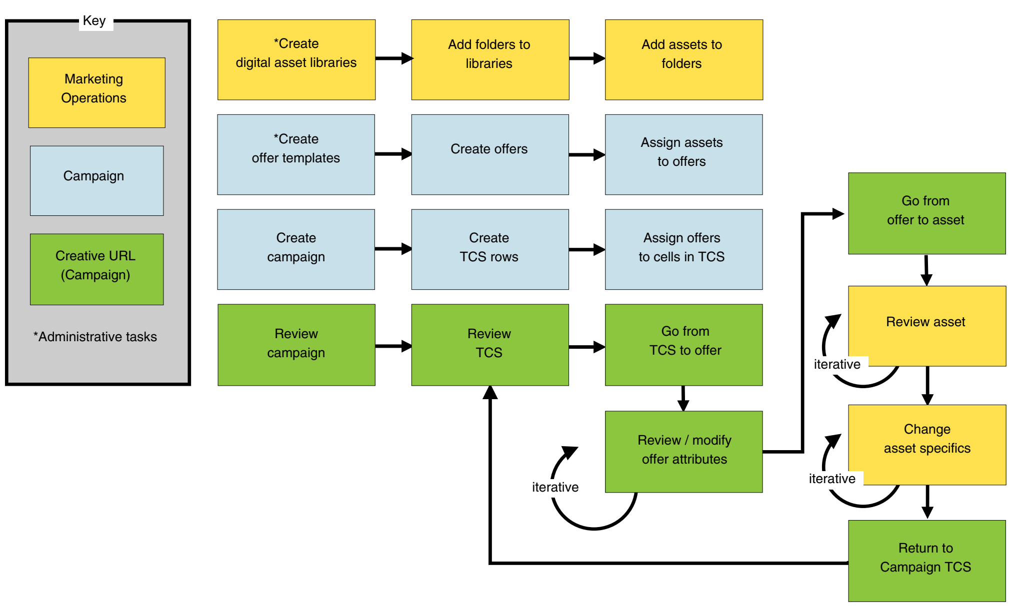
Per includere un asset in un'offerta, un utente crea un'offerta in base a un modello che includa l'attributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" è un puntatore che indica l'ubicazione di un asset in Marketing Operations. L'asset al quale punta l'attributo **CreativeURL** è incluso nell'offerta.

L'attributo **CreativeURL** consente agli utenti di spostarsi senza problemi da Campaign a Marketing Operations durante la configurazione di offerte, modelli di offerte o campagne.

Ad esempio, quando si crea o si modifica una campagna, è possibile passare da una cella del foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS) all'offerta correlata a quella cella. Dall'offerta, è possibile passare all'asset correlato in Marketing Operations, dove è possibile visualizzarlo o modificarlo. È inoltre possibile caricare un nuovo asset nella libreria per un uso immediato nella campagna.

L'esempio riportato di seguito mostra un possibile flusso di lavoro: il proprio flusso di lavoro potrebbe differire.

Importante: Campaign può o non può essere integrato con Marketing Operations. Tuttavia, l'integrazione di offerte *non* deve essere abilitata. La creazione di offerte viene eseguita in Campaign.



Come utilizzare un asset Marketing Operations in un'offerta Campaign

Questo argomento illustra come correlare un asset digitale da Marketing Operations a un'offerta Campaign.

Un asset è un file elettronico progettato per essere utilizzato in un programma di marketing. Gli esempi includono logo, immagini del brand, documenti di ricerca marketing, materiale di riferimento, materiale aziendale accessorio oppure modelli di documenti. Se si utilizzano sia Marketing Operations che Campaign, è possibile includere un file da una libreria degli asset di Marketing Operations come parte di un'offerta Campaign. Per includere un asset in un'offerta, è necessario utilizzare l'attributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" è un puntatore a un file in una libreria degli asset di Marketing Operations.

Tabella 16. Come utilizzare un asset Marketing Operations in un'offerta Campaign

Attività	**Dettagli**
Prerequisito: Creare e popolare una libreria di asset in Marketing Operations.	Gli amministratori di Marketing Operations creano librerie degli asset che fungono da repository per file. Gli utenti di Marketing Operations possono caricare asset digitali e organizzarli in cartelle all'interno di librerie degli asset. Per un elenco dei prerequisiti e delle linee guida, consultare il manuale *Campaign Administrator's Guide.*
Prerequisito: Aggiungere l'attributo **CreativeURL** ad un modello dell'offerta.	Gli amministratori Campaign aggiungono l'attributo **CreativeURL** ad un modello dell'offerta quando definiscono il modello. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Campaign Administrator's Guide.*
Creare un'offerta basata su un modello che includa l'attributo **CreativeURL** e correlare un asset all'offerta.	1. Selezionare **Campagna > Offerte**, fare clic sull'icona **Aggiungi un'offerta** e selezionare un modello che includa l'attributo **CreativeURL**. 2. Utilizzare la pagina Nuova offerta per definire l'offerta (nome, politica di sicurezza e altre informazioni), quindi fare clic su **Sfoglia libreria** in **URL creativi**. Le operazioni descritte ai punti 2-5 possono essere eseguite anche dal foglio di calcolo della cella di destinazione in modalità visualizzazione. **Nota:** in un ambiente UMO-UC integrato, è possibile digitare l'URL direttamente nel campo **URL creativi** per un asset archiviato in un'altra ubicazione, ad esempio, su un server. 3. Nel pop up, fare clic su una libreria per aprirla. Si apre la finestra della libreria. 4. In questa finestra, accedere ad una cartella contenuta nella libreria degli asset e selezionare l'asset che si desidera utilizzare in questa offerta. 5. Per aggiungere un asset, fare clic su **Aggiungi bene**, quindi definire il nome dell'asset, il suo proprietario e altre informazioni. Nel campo **File**, fare clic su **Carica**, quindi spostarsi nell'asset desiderato. È possibile caricare un file, un'anteprima di file o una miniatura. 6. Seguire le richieste per selezionare e caricare asset nella libreria, salvare le modifiche e accettare l'asset. 7. Fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta. A questo punto, nel campo **URL creativi** viene aggiunto un link all'asset specificato.

Tabella 16. Come utilizzare un asset Marketing Operations in un'offerta Campaign (Continua)

Attività	**Dettagli**
Assegnare offerte a celle nel foglio di calcolo della cella di destinazione della campagna (TCS).	1. Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle di destinazione, quindi modificare il TCS. 2. Fare clic sulla colonna Offerte assegnate e poi su **Seleziona una o più offerte**. 3. Utilizzare la finestra Seleziona offerte per selezionare l'offerta creata. 4. Salvare e uscire dal TCS. La campagna include ora un asset digitale proveniente da Marketing Operations. Di solito, una campagna viene sottoposta al processo di revisione e modifica descritto di seguito.
Facoltativamente, modificare l'offerta.	1. Andare alla pagina Tutte le campagne, fare clic su una campagna, selezionare la scheda Celle di destinazione, quindi modificare il TCS. 2. Fare clic nella colonna Offerte assegnate e poi su **Visualizza offerte**. 3. Si apre la finestra **Visualizza/Modifica offerta**. Selezionare l'offerta e fare clic su **Anteprima**. (Se si decide di eliminare un'offerta, selezionarla e fare clic su Rimuovi). 4. Per aprire l'offerta e modificarla, fare clic sull'icona **Modifica** nella parte superiore della finestra popup. 5. Con l'offerta aperta per la modifica, è possibile modificare i valori degli attributi parametrizzati. È inoltre possibile accedere agli asset Marketing Operations: a. Fare clic sul link **Sfoglia libreria** nel campo **URL creativi**. b. Nella finestra che si apre, fare clic su una libreria. c. Nella finestra che viene visualizzata, accedere a una cartella contenuta nella libreria degli asset e selezionare un asset da utilizzare in questa offerta. d. Se si desidera aggiungere un asset, fare clic su **Aggiungi bene**, quindi fornire le informazioni richieste. Nel campo **File**, fare clic su **Carica**, quindi spostarsi nell'asset desiderato. È possibile caricare un file, un'anteprima di file o una miniatura. Seguire i prompt per completare l'azione. e. Fare clic su **Salva modifiche** per salvare l'offerta. A questo punto, nel campo **URL creativi** viene aggiunto un link all'asset selezionato.
Salva ed esci.	Chiudere le finestre in IBM Marketing Operations e ritornare al TCS di Campaign. Salvare e uscire dal TCS.

Capitolo 7. Celle

Una cella è un elenco di identificativi (ad esempio, ID cliente o potenziale cliente presenti nel database) a cui vengono assegnate una o più offerte in Campaign.

Le celle sono create tramite la configurazione e l'esecuzione di processi di manipolazione dati all'interno dei diagrammi di flusso. Queste celle di output possono inoltre essere utilizzate come input per altri processi nel medesimo diagramma di flusso (in downstream dal processo da cui sono stati creati).

Ogni cella creata in un diagramma di flusso ha:

- un **codice cella** generato dal sistema. Il codice cella ha un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, e al momento in cui viene generato è unico. Non viene verificata l'univocità dei codici cella, a meno che il parametro di configurazione del diagramma di flusso `AllowDuplicateCellCodes` non venga impostato su "No", nel qual caso i codici cella vengono usati in modo tale da essere univoci all'interno del diagramma di flusso attuale. Per dettagli sui codici cella e sui generatori dei codici cella, consultare il manuale *Campaign Administrator's Guide*. Per dettagli sui parametri di configurazione forniti da IBM Unica Marketing, consultare il manuale *Marketing Platform Administrator's Guide*.
- un **nome di cella** univoco nel diagramma di flusso attuale.

Oltre a creare celle nei diagrammi di flusso, sarà anche possibile creare codici cella segnaposto nel foglio di calcolo della cella di destinazione, a cui sarà possibile collegare in seguito celle create nei diagrammi di flusso.

Nomi cella e codici

I nomi cella e i codici sono importanti, in quanto stabiliscono un link tra i processi che emettono celle in output o che utilizzano celle come input.

Codici cella

I codici cella hanno un formato standard stabilito dagli amministratori di sistema, e al momento in cui vengono generati sono unici. Dato che è possibile modificare i codici di cella, non ne viene verificata l'unicità, eccezion fatta nel caso in cui il parametro di configurazione del diagramma di flusso AllowDuplicateCellCodes non sia impostato su "No", nel qual caso i codici cella vengono usati in modo tale da essere unici all'interno del diagramma di flusso attuale. L'univocità dei codici cella non viene verificata nel foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS). Per ulteriori dettagli sui codici cella e sui generatori dei codici cella, consultare *Campaign Administrator's Guide*. Per dettagli sui parametri di configurazione forniti da IBM Unica Marketing, consultare il manuale *Marketing Platform Administrator's Guide*.

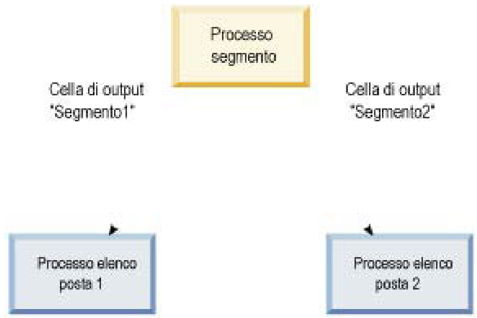
Nomi celle

Nota: i nomi delle celle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.

Per impostazione predefinita, i nomi delle celle si basano sui processo da cui vengono generati (ad esempio, nel caso in cui una cella venga generata da un processo chiamato "Select1", il nome predefinito della cella sarà "Select1"), ma possono essere sovrascritti. Nel caso in cui venga modificato un nome di un processo, anche i nomi delle celle generati vengono automaticamente modificati, sia nel processo che in eventuali processi di downstream collegati all'interno dello stesso diagramma di flusso. Nel caso in cui venga modificato un nome cella, sarà inoltre possibile influire sui link fra quella cella ed eventuali processi di downstream che si servono della cella come input.

Ad esempio nel caso in cui si abbia un processo Segmento che genera due celle di output chiamate Segmento1 e Segmento2 e queste celle vengano usate come input in due processi Elenchi di posta (Elen. posta 1 ed Elen. posta 2), nel caso in cui vengano modificati i nomi delle celle del Segmento dopo aver già collegato i processi dell'Elenco di posta, sarà necessario capire in che modo Campaign gestisce i nuovi nomi di cella.

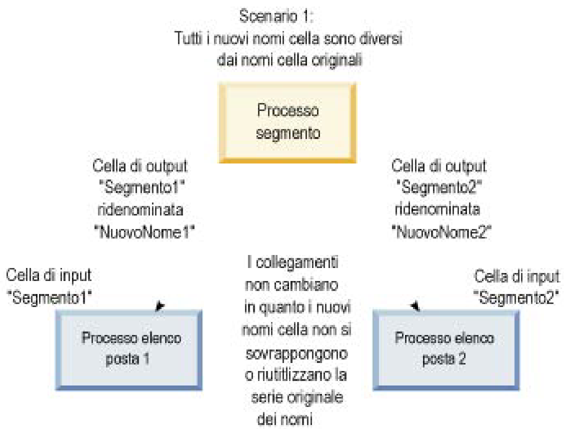
Il seguente schema illustra un esempio di base di un processo di segmento che emette due celle, ciascuna che diventa l'input per i processi di downstream dell'Elenco posta.



Esempi: scenari di ridenominazione delle celle

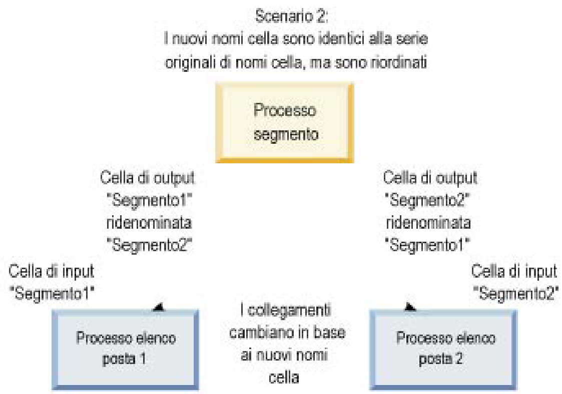
Scenario 1: Tutti i nuovi nomi delle celle sono diversi da qualsiasi nome originale

Nel caso in cui nessun nome di cella coincida con i nomi originali predefiniti (e cioè, nell'esempio, nel caso in cui non vengano usati i nomi "Segmento1" o "Segmento2" come nome per una delle celle di output del Segmento), allora Campaign può mantenere i link originali basati sull'"ordine" originale delle celle. In questa situazione, dato che non vi è una sovrapposizione o un riutilizzo di nessuno dei nomi originali delle celle, il link fra le celle di output del processo del Segmento e i due rispettivi processi di Elenco posta rimane immutato, come viene visualizzato dal seguente schema.

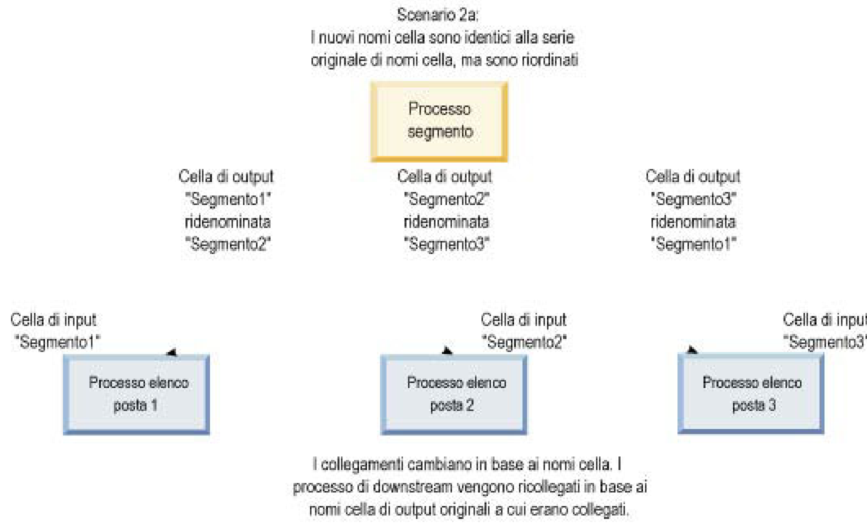


Scenario 2: Il gruppo dei nuovi nomi di celle è identico al gruppo originale dei nomi delle celle, ma riordinato

Nel caso in cui i nuovi nomi scelti corrispondano esattamente ai nomi del set originale e siano semplicemente riordinati, i processi di downstream cercheranno le celle di output per nome (ossia i nuovi nomi di celle), e i link verranno spostati a seconda delle necessità. Nell'esempio, la cella di output col nuovo nome Segmento2 è la cella di input per l'Elenco posta 2, e la cella col nuovo nome Segmento1 è ora la cella di input per Elenco posta 1, come indicato nel seguente schema.

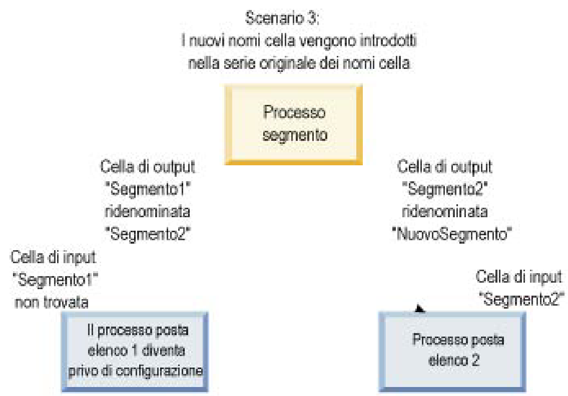


Il seguente schema illustra la stessa situazione con tre celle di output e input.



Scenario 3: Il gruppo di nuovi nomi di cella corrisponde con alcuni dei nomi originali, e vengono introdotti dei nuovi nomi cella

Nel caso in cui i nuovi nomi corrispondano ai nomi originali, e vengano aggiunti nuovi nomi di cella, gli eventuali link che si servono di nomi del gruppo originale di nomi cella potranno essere riconosciuti. In caso contrario non funzioneranno. Ad esempio, nel caso in cui si rinomini la cella "Segmento1" in "Segmento2" e si rinomini la cella "Segmento2" in "NuovoSegmento", il nuovo "Segmento2" verrà agganciato all'Elenco posta 2 ed Elenco posta 1 diventerà privo di configurazione, dato che non riesce a trovare un nome di cella di input col nome "Segmento1".



Operazioni con le celle

Con le celle si possono eseguire le seguenti attività:

- "Creazione di una cella in un processo diagramma di flusso" a pagina 156
- "Limitazione delle dimensioni delle celle di output" a pagina 156
- "Modifica del nome cella" a pagina 160
- "Ripristino del nome cella" a pagina 161
- "Informazioni sul "copia e incolla" dei nomi e dei codici delle celle" a pagina 162
- "Modifica del codice cella" a pagina 163
- "Collegamento di celle del diagramma di flusso a celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo" a pagina 165

- “Scollegamento delle celle del diagramma di flusso dalle celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo” a pagina 166
- “Assegnazione di un'offerta a una cella in un diagramma di flusso CSP” a pagina 167
- “Assegnazione di elenchi di offerte a celle” a pagina 167
- “Impostazione dei parametri nelle offerte assegnate alle celle” a pagina 167

Creazione di una cella in un processo diagramma di flusso

Vengono create celle come output di qualsiasi processo di manipolazione dati (ad esempio destinatari, estrazione, unisci o seleziona) in un diagramma di flusso.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, configurare un processo di manipolazione dati.
2. Quando si esegue il processo, una o più celle (a seconda del tipo di processo e dei dettagli di configurazione) vengono create come output del processo.

   Nota: oltre a creare celle nei diagrammi di flusso, sarà inoltre possibile creare celle segnaposto nei diagrammi di flusso delle celle di destinazione, e quindi collegarli in seguito alle celle nei diagrammi di flusso.

Limitazione delle dimensioni delle celle di output

Per limitare il numero di ID generati dai processi di manipolazione dei dati quali ad esempio Destinatari, Estrazione, Unisci o Seleziona, fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** della finestra di dialogo di configurazione del processo.

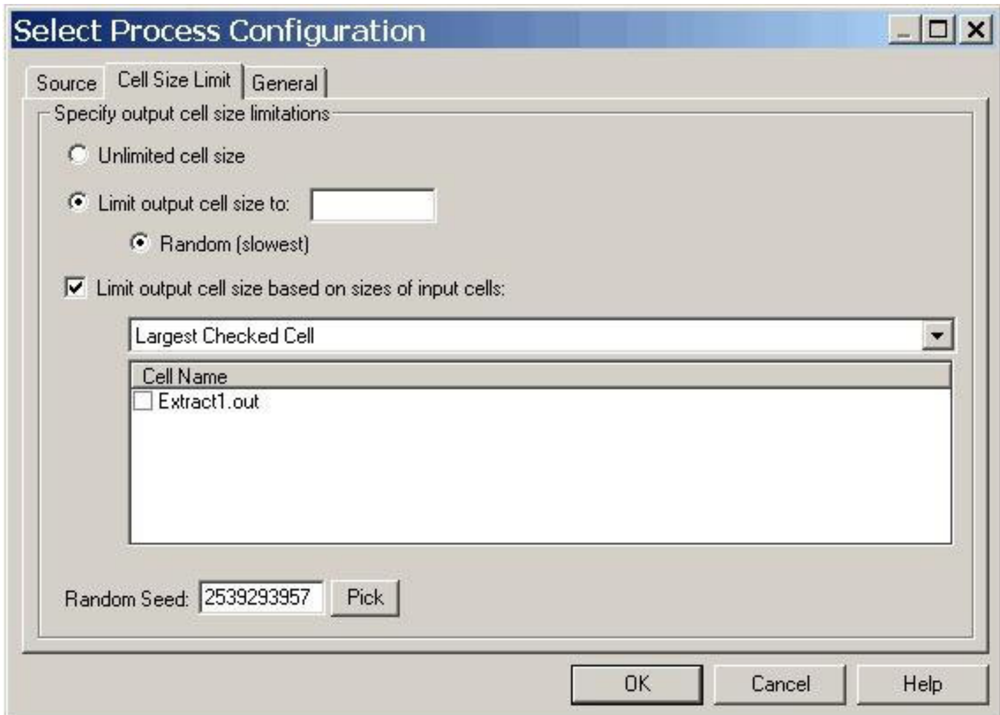
Le opzioni che si hanno a disposizione per la limitazione delle dimensioni della cella di output dipendono dal fatto che il processo accetti input da una cella o da una tabella. Nei processi che possono accettare entrambi i tipi di input, la finestra Limite dimensioni cella varia in modo dinamico al fine di presentare opzioni adeguate al tipo di input.

- Processi che prendono l'input da una cella di output
- Processi che prendono l'input da una tabella

Per entrambi i tipi di input, sarà inoltre possibile modificare il valore di inizializzazione casuale da usare in fase di selezione casuale degli ID.

Processi che prendono l'input da una cella di output

Se il processo acquisisce l'input da una cella di output, utilizzare la scheda Limite dimensioni cella per limitare il numero di ID che vengono rilasciati nell'output.



In questa finestra sarà possibile indicare i limiti che si desidera posizionare sulle dimensioni della cella di output.

- **Dimensione cella senza limiti** restituisce tutti gli ID che soddisfano i criteri della query o di selezione nella scheda di questo processo. Questa è l'opzione è quella predefinita.
- **Limitare la dimensione della cella di output a** restituisce un numero ID univoci pari al numero specificato, selezionato in maniera casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Nella casella di testo, inserire il numero di ID che si vuole vengano restituiti. Con questo metodo, per i processi che prendono l'input dalle celle, Campaign associa i record restituiti, senza duplicati, restituiti della ricerca dal database con quelli delle celle di input e quindi esegue una selezione casuale per giungere alle dimensioni finali della cella. Si prega di notare che l'elenco ID nelle celle da processo a processo è sempre unico.

Nota: la selezione di record con l'opzione **Casuale** si serve di un grande quantitativo di spazio temporaneo e richiede più tempo, in quanto tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign. Servirsi di questa opzione unicamente quando è importante che vengano restituiti esattamente *N* record.

Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni della cella di input

Nei processi che prendono l'input dalle celle, sarà possibile usare le dimensioni delle celle dai processi in ingresso collegati come attributi al fine di limitare le dimensioni della cella di output, anche nel caso in cui non si stiano usando i dati cella reali o degli ID.

Ad esempio, nel caso in cui vengano collegati 3 processi che hanno una cella di output ciascuno a un processo Seleziona, si potrebbe usare solo una delle tre celle in ingresso come input reale del processo Seleziona, ma sarà possibile servirsi degli *attributi* delle altre celle in ingresso per indicare le dimensioni della cella di output per il processo Seleziona. Una linea continua collega i processi la cui cella di

output viene in realtà usata dal processo Seleziona; delle linee tratteggiate collegano i processi le cui celle di output non vengono usate come input dati ma hanno solo una relazione temporale col processo Seleziona.

Utilizzare la casella di spunta **Limitare la dimensione della cella di output in base alle dimensioni delle celle di input** per indicare le celle di input delle quali si vogliono utilizzare gli attributi delle dimensioni per limitare le dimensioni della cella di output del processo corrente. Alcune delle opzioni funzionano congiuntamente al valore **Limita le dimensioni di output a** indicato.

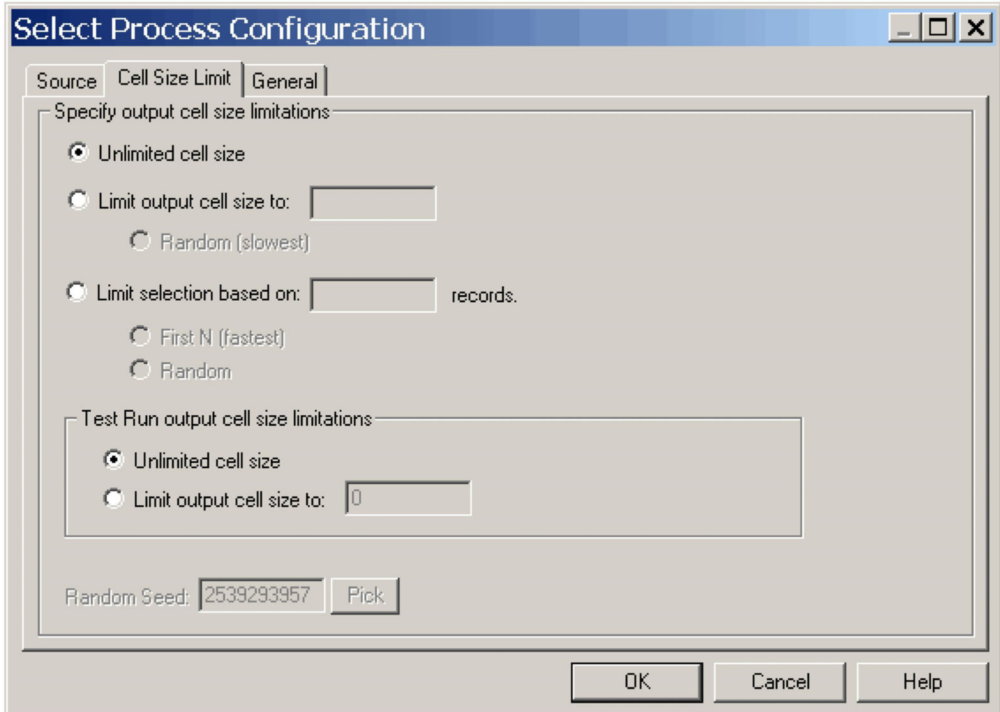
Limitazione delle dimensioni della cella di output sulla base delle dimensioni delle celle di input:

1. Fare clic sulla scheda **Limite dimensioni cella** nel processo.

   Compare la finestra Limite dimensioni cella.
2. Scegliere il metodo secondo il quale saranno calcolati i limiti selezionando un'opzione dall'elenco a discesa:
   - **Cella selezionata più grande —** indica che le dimensioni della cella di output non devono superare le dimensioni della cella di input più grande selezionata. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 500, la dimensione più grande fra quelle delle celle di input.
   - **Dimensione massima (precedente) meno la somma di tutte le celle selezionate —** utilizzare di questa opzione assieme al valore di **Limitare la dimensione della cella di output a** sopra indicato. Questa opzione specifica che le dimensioni della cella di output non devono superare , che è la differenza tra il numero indicato nel campo **Limitare la dimensione della cella di output a** e la somma di tutte le celle di input selezionate. Se ad esempio è stato inserito 1000 come valore **Limitare la dimensione della cella di output a** e sono state selezionate le celle di input A e B con dimensioni rispettivamente di 100 e 200, le dimensioni della cella di output per questo processo vengono limitate a 1000 – (100+200) = 700.
   - **Dimensione delle celle selezionate —** indica che le dimensioni della cella di output non devono superare quelle di nessuna delle celle di input selezionate. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C, con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 100, il valore più piccolo delle dimensioni delle celle di input.
   - **Somma di tutte le celle selezionate —** indica che le dimensioni della cella di output non devono superare le dimensioni totali (somma) di tutte le celle di input selezionate. Ad esempio, nel caso in cui vengano selezionate le celle A, B, e C, con dimensioni di 250, 500, e 100 rispettivamente, le dimensioni della cella di output per questo processo sarebbero limitate a 850, la somma delle dimensioni delle celle di input.
3. Nell'elenco delle celle di input, selezionare le caselle di spunta per le celle di input sulle cui dimensioni si vuole si basino i criteri delle dimensioni della cella di output.

Processi che prendono l'input da una tabella

Nel caso in cui il processo prenda l'input da una tabella (o da un segmento strategico, nei processi che consentono questa opzione), viene visualizzata la finestra Limite dimensioni cella.



Utilizzare questa finestra per specificare dei limiti sulla dimensione della cella di output. Le differenze principali fra le opzioni **Limite** sono a livello di impatto sulle risorse e a livello di numero finale di record risultanti quando l'origine dati non è normalizzata.

- **Dimensioni cella illimitate**: restituisce tutti gli ID che soddisfano la query o i criteri di selezione sulla scheda di questo processo. Questa è l'opzione è quella predefinita.
- **Limita dimensioni della cella di output a**: restituisce un numero specifico di ID univoci, selezionati in modo casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Inserire il numero di ID che si vuole vengano restituiti. Campaign elimina i duplicati nella serie completa di ID prima della selezione casuale, poi mantiene solo il numero specificato di record, di modo che come risultato venga restituito un elenco di ID univoci anche quando esistono dei duplicati sui campi ID.

  Nota: la selezione dei record con questa opzione utilizza un grande quantitativo di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign. Servirsi di questa opzione solo quando i dati non sono normalizzati sul campo ID e se è importante che come risultato vengano presentati esattamente N record.
- **Limita la selezione sulla base di**: servirsi di queste opzioni per limitare i record Campaign che soddisfano i propri criteri. Queste opzioni riducono le risorse di tempo e di memoria usate in fase di selezione del set finale di record, ma possono portare a meno risultati rispetto al numero di ID unici indicato.
  - **Primi N (più veloce)**: Campaign recupera dal database solo i primi record che soddisfano i criteri della query. Campaign non accetta più record quando si è raggiunto il numero di record specificato. Campaign poi elimina i duplicati tra questi ID; nel caso in cui i dati non siano stati normalizzati, il risultato finale contiene meno record univoci. Si tratta del metodo più rapido in quanto il recupero dei dati richiede meno e usa meno spazio provvisorio.

– **Casuale**: Campaign recupera dal database tutti i record che soddisfano i criteri della query, quindi seleziona in modo casuale un numero di record da questi record. Campaign poi elimina i duplicati tra questi ID conservati; nel caso in cui i dati non siano stati normalizzati, il risultato finale conterrà meno record univoci. Questa opzione richiede meno spazio temporaneo, in quanto solo i record selezionati in modo casuale vengono recuperati e conservati da Campaign.

Applicazione delle esecuzioni di test alle limitazioni delle dimensioni della cella di output

In alcuni processi, compresi Destinazione e Selezione, sarà inoltre possibile limitare le dimensioni della cella in modo specifico per l'esecuzione di test. Servirsi delle opzioni in questa sezione per controllare il quantitativo di dati restituiti e quindi elaborati durante l'esecuzione di un test.

- **Dimensioni cella illimitate —** si tratta dell'opzione predefinita. Il numero di ID restituiti dalla query o dai criteri di selezione sulla scheda **Origine** di questo processo non è cambiato. Con questa opzione, l'esecuzione di test opera su tutti i dati, proprio come farebbe durante la normale produzione, tuttavia i campi cronologia offerta e contatti non sono popolati.
- **Limita dimensioni della cella di output a —** presenta come risultato un numero specifico di ID, selezionati in modo casuale tra tutti gli ID che soddisfano i criteri della propria query. Nella casella di testo, inserire il numero di ID che si vuole vengano restituiti. Con questo metodo, Campaign elimina i duplicati nella serie completa di ID prima della selezione casuale, poi mantiene solo il numero specificato di record, di modo che come risultato venga restituito un elenco di ID univoci anche quando esistono dei duplicati sui campi ID.

Nota: la selezione dei record con questa opzione si serve di un grande quantitativo di spazio temporaneo e richiede più tempo, dato che tutti gli ID devono essere recuperati dal server Campaign. Servirsi di questa opzione solo quando i dati non sono normalizzati sul campo ID e se è importante che vengano restituiti esattamente *N* record.

Modifica del nome cella

Per impostazione predefinita, il nome di una cella creata in un processo corrisponde al nome del processo. Per i processi che creano più di una cella, i nomi delle celle di output sono una concatenazione del nome del processo e del nome del segmento. Ad esempio, un processo Segmento chiamato "Segmento1" che crea 3 segmenti avrà celle di output i cui nomi predefiniti sono "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2", e "Segmento1.Segmento3."

I nomi celle sono stati pensati per essere collegati al nome del processo da cui sono stati creati. Nel caso in cui venga modificato il nome di un processo, anche i nomi delle celle si modificheranno in modo automatico.

Tuttavia, modificando i nomi delle celle, si rimuove il link al nome del processo. Ciò significa che se di conseguenza si modifica il nome del processo il nome (i nomi) della cella non cambierà (cambieranno) più in modo automatico.

Modifica del nome di una cella in un processo diagramma di flusso

Nota: quando si salvano le modifiche al nome della cella di output, nel caso in cui sia selezionato **Generazione automatica** per il codice cella, questo viene rigenerato.

Nel caso in cui non si desideri che il codice cella cambi, deselezionare la casella **Generazione automatica** prima di modificare il nome della cella.

1. In un diagramma di flusso, in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole cambiare il nome della cella di output. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Si vedono informazioni di carattere generale per il processo, compreso il nome del processo e il nome della cella di output.
3. Posizionare il cursore nel campo **Nome cella di output** di modo da selezionare il testo, quindi modificare il nome della cella.
4. Fare clic su **OK**. Le modifiche vengono salvate. Nel caso in cui sia stato modificato il nome della cella di modo che non corrisponda più al nome del processo, i nomi non sono più collegati fra di loro.

   Nota: il salvataggio di un diagramma di flusso non avvia nessun tipo di convalida. Per verificare che il diagramma di flusso sia stato configurato correttamente senza errori sarà possibile eseguire manualmente un'operazione di convalida del diagramma di flusso.

Ripristino del nome cella

Per impostazione predefinita, il nome di una cella creata in un processo corrisponde al nome del processo. Per i processi che creano più di una cella, i nomi delle celle di output sono una concatenazione del nome del processo e del nome del segmento. Ad esempio, un processo Segmento chiamato "Segmento1" che crea 3 segmenti avrà celle di output i cui nomi predefiniti sono "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2", e "Segmento1.Segmento3."

Nel caso in cui si rinomini il processo, anche il nome (i nomi) della cella cambierà (cambieranno) in modo automatico, in modo tale che il nome della cella e il nome del processo rimangano collegati.

Nel caso in cui tuttavia il nome cella sia stato modificato manualmente in modo da essere diverso rispetto al nome del processo, i nomi della cella e del processo non sono più collegati. Sarà possibile ripristinare il link rinominando il nome della cella per fare in modo che sia lo stesso del nome del processo.

Ripristino del nome della cella

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole reimpostare il nome. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Il prossimo passaggio varia a seconda del fatto che si stia modificando un processo che emette una sola cella o più celle:
   - Nei processi che emettono una sola cella, modificare il testo nel campo **Nome cella di output** di modo che sia identico al nome del processo visualizzato nel campo Nome processo.
   - Nei processi che emettono più celle, fare clic su **Reimposta nomi della cella**. I nomi delle celle tornano al formato predefinito, che è una concatenazione del nome del processo attuale e del nome del segmento.

   I nomi del processo e della cella sono ora nuovamente collegati. Nel caso in cui si modifichi il nome del processo, anche il nome della cella di output cambierà in modo automatico.

4. Fare clic su **OK**. Le modifiche sono state salvate e si chiude la finestra di dialogo di configurazione del processo.

Informazioni sul "copia e incolla" dei nomi e dei codici delle celle

Nei processi che producono più di una cella, sarà possibile servirsi della funzione copia e incolla per modificare i nomi e i codici di più celle di output nella griglia Celle di output.

Come copiare e incollare tutte le celle nella griglia

Nei processi che producono più di una cella, sarà possibile servirsi della funzione copia e incolla per modificare i nomi e i codici di più celle di output nella griglia **Celle di output**.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per il quale si desidera copiare e incollare i nomi e i codici delle celle. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Vengono visualizzate informazioni di carattere generale per il processo, compresa la griglia **Celle di output**.
3. Nella griglia **Celle di output**, fare clic su un punto qualsiasi per selezionare tutte le celle. Tutte le cellule vengono sempre selezionate per essere incollate, a prescindere dalla posizione del cursore.

   Nota: la colonna **Codice cella** non è selezionabile e modificabile, a meno che non si deselezioni la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**.
4. Fare clic su **Copia**. Tutte le celle vengono copiate negli appunti.
5. Fare clic all'interno della cella che sarà nella posizione superiore sinistra di dove si vogliono incollare le celle.
6. Fare clic su **Incolla**. Il contenuto delle celle copiate sostituisce il contenuto originale di un blocco di celle delle stesse dimensioni di quella che è stata copiata.

Come incollare i nomi e i codici delle celle da un foglio di calcolo esterno

1. Selezionare e copiare celle o testo da un foglio di calcolo esterno o da un'altra applicazione servendosi della funzione copia dell'applicazione.
2. In Campaign, in un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per il quale si vogliono copiare e incollare codici e nomi cella. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
3. Fare clic sulla scheda **Generale**. Vengono visualizzate informazioni di carattere generale per il processo, compresa la griglia **Celle di output**.

   Nota: la colonna **Codice cella** non è selezionabile e modificabile, a meno che non si deselezioni la casella di spunta **Genera automaticamente codici della cella**. Per incollare i contenuti nella colonna **Codice cella**, assicurarsi di deselezionare questa casella di spunta.
4. Fare clic all'interno della cella in cui si vuole incollare ciò che è stato copiato. Nel caso in cui si stia copiando e incollando un gruppo di celle rettangolare, fare clic all'interno della cella che sarà nell'angolo superiore sinistro del rettangolo.
5. Fare clic su **Incolla**. Il contenuto della cella (delle celle) copiata (copiate) sostituisce i contenuti originali di un blocco di celle delle stesse dimensioni.

Modifica del codice cella

Per impostazione predefinita, un codice cella viene generato in modo automatico dal sistema, sulla base del formato definito per tutti i codici della dagli amministratori di sistema. L'univocità dei codici cella viene applicata in tutti i diagrammi di flusso e le campagne, ma se il parametro di configurazione `AllowDuplicateCellCodes` è impostato su "Yes", è possibile duplicarli all'interno dei diagrammi di flusso.

Per ulteriori dettagli sui parametri di configurazione nel parametro di configurazione centrale fornito da IBM Unica Marketing, consultare *Marketing Platform Administrator's Guide*.

Nota: sebbene sia possibile sovrascrivere il codice cella predefinito generato dal sistema, qualsiasi codice cella immesso manualmente deve attenersi al formato del codice cella. Questo formato è riportato al di sotto del campo **Codice cella** nella finestra di dialogo di configurazione del processo. I formati del codice sono rappresentati da costanti e variabili come segue: le lettere maiuscole rappresentano costanti alfabetiche, una "n" minuscola rappresenta un carattere numerico. Ad esempio, un formato del codice cella "Annn" indica che il codice cella deve essere di 4 caratteri, con una "A" maiuscola come primo carattere seguita da tre numeri. Un codice cella di esempio con questo formato potrebbe essere "A454."

Modifica del codice per una cella in un processo diagramma di flusso

1. In un diagramma di flusso, in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole cambiare il nome della cella di output. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Eliminare la casella di spunta **Generazione automatica** se è selezionata. Il campo **Codice cella** diventa modificabile.
4. Nel campo **Codice cella**, modificare il codice cella. Tenere presente che il codice modificato deve essere conforme al formato del codice cella visualizzato sotto al campo **Codice cella**.
5. Quando si è terminato di modificare il codice cella, fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Creazione della corrispondenza e del link per le celle di diagrammi di flusso utilizzando la finestra di dialogo Crea corrispondenza e link per le Celle di destinazione

Oltre a collegare celle da ogni finestra di dialogo del processo di configurazione, è possibile collegare e gestire celle di destinazione per l'intero diagramma di flusso dalla finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione**. Prima di effettuare quest'operazione, bisogna assicurarsi che esistano segnalibri per i codici di cella e per i nomi nella cella di destinazione all'interno del foglio di calcolo della campagna. Se si vuole effettuare la Corrispondenza automatica, assicurarsi che le celle definite nel foglio di calcolo della cella di destinazione abbiano lo stesso nome, o nomi che comincino almeno con gli stessi tre caratteri di quelli delle celle di output.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare l'opzione **Opzioni** > **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione**.

Si aprirà la finestra di dialogo Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione, che permetterà la visualizzazione delle Celle di Destinazione disponibili nel pannello di sinistra, e le celle di output nel diagramma di flusso sulla destra.

2. Per creare automaticamente una corrispondenza tra le celle di destinazione e le celle di output presenti nel diagramma di flusso basandosi sul nome, fare clic su **Creazione corrispondenza automatica**.

   Le celle per le quali si è creata automaticamente una corrispondenza con successo riporteranno lo stato **Esatto** o **Miglior corrispondenza** visualizzato nel pannello sulla destra. Le celle di destinazione che per le quali è stata trovata una corrispondenza verranno mostrate in rosso.

3. Per completare la corrispondenza di queste coppie di celle, bisogna fare clic su **OK** per salvare e chiudere la finestra di dialogo.

   Verrà mostrato un avviso che indicherà che i risultati di esecuzione del diagramma di flusso verranno persi. Fare clic su **OK** per continuare.

   La prossima volta che verrà visualizzata la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione** per questo diagramma di flusso, lo stato delle celle per le quali esiste una corrispondenza e che sono state collegate, verrà visualizzato come **Collegato**.

   Nota: I link delle celle di destinazione non verranno salvati nel database fino a quando non verrà salvato il diagramma di flusso. Se vengono annullate le modifiche nel diagramma di flusso, i link tra le celle non verranno salvati nel database.

Annullamento della corrispondenza o scollegamento delle celle di diagrammi di flusso utilizzando la finestra di dialogo Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione

Nota: Lo scollegamento delle celle a cui è associata una cronologia dei contatti causa il "ritiro" di queste celle. Dato che le celle ritirate non compaiono nel foglio di calcolo cella di destinazione, non saranno più visibili qui. Per conservare le celle nel foglio di calcolo cella di destinazione, eliminare la cronologia dei contatti per la cella prima di scollegarla.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare l'opzione **Opzioni** > **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione**.

   Eventuali celle collegate o per le quali si era creata una corrispondenza, vengono visualizzate nel pannello sulla destra con il relativo stato indicato nella colonna **Stato**.

2. Per annullare la corrispondenza di tutte le coppie di celle per le quali esiste una corrispondenza, fare clic su **Annulla corrispondenza per tutto**.

   Le celle di destinazione per le quali è stata annullata la corrispondenza vengono aggiornate nel pannello **Celle di destinazione disponibili**, e vengono cancellati lo **Stato** della cella di output e le colonne **Nome cella di destinazione**. Le coppie di celle unite non verranno modificate.

3. Per scollegare tutte le coppie di celle collegate, fare clic su **Elimina link per tutto**.

   Le coppie precedentemente collegate vengono scollegate, ma resteranno le corrispondenze. Le celle di destinazione appaiono ora nell'elenco **Celle di destinazione disponibili** in rosso, come le celle di destinazione per le quali è stata creata la corrispondenza.

Nota: I link delle celle di destinazione non verranno salvati nel database fino a quando non verrà salvato il diagramma di flusso. Se vengono annullate le modifiche nel diagramma di flusso, i link tra le celle non verranno salvati nel database.

Creazione della corrispondenza e del link per le celle di diagramma di flusso in modalità manuale utilizzando la finestra di dialogo Crea corrispondenza e Link per le celle di destinazione

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare l'opzione **Opzioni** > **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione**.

   Si aprirà la finestra di dialogo Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione, che permetterà la visualizzazione delle Celle di Destinazione disponibili nel pannello di sinistra, e le celle di output nel diagramma di flusso sulla destra.
2. Selezionare una o più coppie di celle di destinazione e celle di output dal diagramma di flusso per la creazione di corrispondenze, poi fare clic su **Crea corrispondenza > >**.

   Alle celle di destinazione selezionate viene creata una corrispondenza con le celle di output nel diagramma di flusso selezionate. Le celle di output per le quali si è creata correttamente una corrispondenza vengono visualizzate con lo stato di **Manuale** e le celle di destinazione che sono state unite verranno mostrate in rosso.
3. Per completare la corrispondenza di queste coppie di celle, bisogna fare clic su **OK** per salvare e chiudere la finestra di dialogo.

   Verrà mostrato un avviso che indicherà che i risultati di esecuzione del diagramma di flusso verranno persi. Fare clic su **OK** per continuare.

   La prossima volta che verrà visualizzata la finestra di dialogo **Crea corrispondenza e link per le celle di destinazione** per questo diagramma di flusso, lo stato delle celle per le quali esiste una corrispondenza e che sono state collegate, verrà visualizzato come **Collegato**.

   Nota: I link delle celle di destinazione non verranno salvati nel database fino a quando non verrà salvato il diagramma di flusso. Se vengono annullate le modifiche nel diagramma di flusso, i link tra le celle non verranno salvati nel database.

Collegamento di celle del diagramma di flusso a celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo

Prima di effettuare quest'operazione, bisogna assicurarsi che esistano segnalibri per i codici di cella e per i nomi nella cella di destinazione all'interno del foglio di calcolo della campagna.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole collegare la cella alla cella nel foglio di calcolo della cella di destinazione. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Accedere alla finestra Seleziona cella di destinazione.

- Nei processi che emettono una sola cella, come ad esempio Seleziona, fare clic su **Collega a cella di destinazione**.
- Nei processi che emettono in output più celle, come ad esempio Segmenti, fare clic sulla riga **Nome cella di output** o **Codice cella** per ogni cella che si vuole collegare. Fare clic sul tasto ellissi che compare.

Si vede la finestra Seleziona cella di destinazione che visualizza le celle definite nel foglio di calcolo della cella di destinazione per la campagna attuale.

4. Nella finestra Seleziona cella di destinazione, selezionare le riga per la cella a cui si vuole collegare la cella di output attuale.
5. Fare clic su **OK**. Si chiude la finestra Seleziona cella di destinazione. Il Nome cella di output e Codice cella nella finestra di dialogo di configurazione del processo vengono sostituiti col codice e il nome della cella nel foglio di calcolo cella di destinazione. Questi elementi sono in corsivo, a indicare che sono collegati al foglio di calcolo della cella di destinazione.
6. Fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Scollegamento delle celle del diagramma di flusso dalle celle di destinazione servendosi della finestra di dialogo di configurazione del processo

Importante: Lo scollegamento delle celle a cui è associata una cronologia dei contatti causa il "ritiro" di queste celle. Dato che le celle ritirate non compaiono nel foglio di calcolo cella di destinazione, non saranno più visibili qui. Per conservare le celle nel foglio di calcolo cella di destinazione, eliminare la cronologia dei contatti per la cella prima di scollegarla.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo di cui si vuole scollegare la cella (o le celle) dalla cella (celle) nel foglio di calcolo della cella di destinazione. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Generale**. Compaiono le informazioni generali sul processo.
3. Accedere alla finestra Seleziona cella di destinazione.
   - Nei processi che emettono una sola cella, come ad esempio Seleziona, fare clic su **Collega a cella di destinazione**.
   - Nei processi che emettono più celle di output, come ad esempio Segmento, fare clic sulla riga **Nome cella di output** o su **Codice cella** per la cella che si desidera scollegare. Fare clic sul tasto ellissi che compare.

   Si vede la finestra Seleziona cella di destinazione che visualizza le celle definite nel foglio di calcolo della cella di destinazione per la campagna attuale. La cella attualmente collegata viene evidenziata.
4. Nella finestra Seleziona cella di destinazione, selezionare **[Non collegato]**. Il nome e il codice cella non sono più evidenziati.
5. Fare clic su **OK**. Si chiude la finestra Seleziona cella di destinazione. Il Nome Cella di Output e il Codice Cella nella finestra di dialogo di configurazione del processo non sono più in corsivo, a indicare che non sono collegati al foglio di calcolo cella di destinazione.
6. Fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Assegnazione di un'offerta a una cella in un diagramma di flusso CSP

Prima di poter procedere, è necessario aver creato le offerte e le celle.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo alle cui celle di output si desidera assegnare un'offerta. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Trattamento**. Compare l'interfaccia di assegnazione del processo, con una griglia che visualizza tutte le celle di input nel processo.
3. Nel caso in cui si vogliano usare gruppi di controllo completamente esclusi dai contatti, selezionare la casella di spunta **Utilizza gruppi di controlli con dati di controllo**. Le colonne rilevanti per i gruppi di controllo vengono aggiunte alla griglia delle celle di destinazione.
4. Per ogni cella, fare clic sulla colonna **Controllo?** e indicare se si tratta di una cella di controllo o meno selezionando **S** o **N**. Nel caso in cui si indichi che una cella è una cella di controllo, le colonne restanti per quelle celle sono disattivate, e non sarà possibile indicare una cella di controllo o un'offerta per quella cella. Nel caso in cui si indichi che una cella non è una cella di controllo, sarà possibile indicare una cella di controllo e un'offerta per la cella.
5. Per ogni cella di non-controllo, indicare una cella che sarà un controllo e una di più offerte.

   Esistono due modi per assegnare le offerte:

   - Fare clic sulla colonna **Offerta** della cella per visualizzare e selezionare da un elenco di offerte disponibili oppure offerte multiple;
   - Fare clic su **Assegna offerte...** per aprire la finestra Assegna offerte, da cui si spostano le offerte dall'elenco Offerte disponibili all'elenco Offerte disponibili servendosi dei pulsanti **Aggiungi>>** e **<<Rimuovi**.

   Nota: per assegnare una o più offerte a celle multiple, selezionare tutte le righe a cui si desidera assegnare le offerte, quindi fare clic su **Assegna offerte...** per aprire la finestra Assegna offerte.
6. Al termine dell'assegnazione di offerte alle celle nel processo, fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Assegnazione di elenchi di offerte a celle

Si assegna un elenco offerte a una cella proprio come si assegna una singola offerta o più offerte a una cella, a prescindere dal fatto che l'operazione venga eseguita da un diagramma di flusso o nel foglio di calcolo della cella di destinazione. Non sarà tuttavia possibile specificare i valori per i parametri nelle offerte all'interno dell'elenco offerte. Vengono usati i valori predefiniti per i campi offerta parametrizzati.

Impostazione dei parametri nelle offerte assegnate alle celle

Dopo aver assegnato le offerte alle celle nei processi di stile contatto (CSP) del diagramma di flusso, è possibile specificare i valori per gli attributi parametrizzati nelle offerte assegnate.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo per le cui celle di input si desidera impostare i valori degli attributi offerta parametrizzati. Compare la finestra di dialogo di configurazione del processo.

2. Fare clic sulla scheda **Parametri**. Compare l'interfaccia per specificare i valori dei parametri di ogni cella di input.
3. Nel campo **Per celle**, servirsi dell'elenco a discesa per selezionare una determinata cella per nome, oppure selezionare **[Tutte le celle]** per assegnare lo stesso valore di parametro a più di una cella. Sarà inoltre possibile fare clic sul pulsante ellissi per aprire la finestra **Selezionare celle da utilizzare**, all'interno della quale sarà possibile selezionare le celle che si desidera usare come input.

   Per la cella selezionata o per tutte le celle, si vede una riga per ogni combinazione offerta/parametro.

   Nota: selezionando **[Tutte le celle]** si accede alla vista conglomerata di celle/offerte/parametri.
4. Per ogni combinazione offerta/parametro, fare clic sulla colonna **Valore assegnato** per visualizzare i valori disponibili in un elenco a discesa (ove presente) oppure modificare il testo nel campo. Per ogni cella che ha ricevuto l'offerta, il valore del parametro viene impostato sul valore inserito.

   Nota: nel caso in cui si disponga di più di una cella, tutte assegnate alla stessa offerta, ma con valori diversi per lo stesso parametro, viene visualizzata una riga per tale offerta, ma il valore [Più valori] viene visualizzato nella colonna **Valore assegnato**.
5. Una volta specificati i valori dei parametri offerta, fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate.

Informazioni sul foglio di calcolo della cella di destinazione

Nota: se l'ambiente Campaign è integrato con Marketing Operations, è necessario utilizzare Marketing Operations al fine di utilizzare i fogli di calcolo della cella di destinazione. Nel caso in cui il proprio ambiente Campaign sia configurato per accedere alle campagne eredità, servirsi delle istruzioni contenute all'interno di questa guida per lavorare con fogli di calcolo di celle di destinazione per campagne eredità. Per ulteriori informazioni, consultare “Informazioni sull'integrazione con IBM Unica Marketing Operations” a pagina 2.

Il foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS) è una funzione del tipo foglio di calcolo per ciascuna campagna che visualizza tutte le celle utilizzate nei diagrammi di flusso all'interno di tale campagna e i relativi dettagli, incluse le offerte assegnate. Oltre a fornire una visualizzazione accessibile di tutte le celle così come vengono usate nei diagrammi di flusso della campagna, si tratta di uno strumento per l'assegnazione delle offerte sulla base delle celle.

Il foglio di calcolo della cella di destinazione può essere modificato in qualsiasi momento e scrive i valori nelle tabelle di sistema Campaign quando viene salvato.

Può essere usato in due modi:

- **Dall'alto verso il basso —** si creano tutte le celle di destinazione e di controllo nel foglio di calcolo della cella di destinazione, poi le si collega alle celle create nei diagrammi di flusso servendosi dei propri codici cella. Per le celle create nel TCS, tutti i campi, ad eccezione di quelli utilizzati nel diagramma di flusso, possono essere modificati nel TCS.
- **Dal basso verso l'alto —** ogni cella di destinazione che si crea in un processo del diagramma di flusso viene visualizzata nel TCS dopo aver salvato il

diagramma di flusso. Per le celle create dai diagrammi di flusso, è possibile modificare nel TCS solo gli attributi personalizzati.

Sarà possibile spostarsi da una modalità all'altra in qualsiasi momento, nonostante di norma ciò non avvenga spesso, dato che solitamente i compiti di definizione dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto vengono eseguiti da persone diverse.

Importante: sarà necessario attuare regole commerciali che riducano al minimo la possibilità che venga modificato un foglio di calcolo cella di destinazione quando uno qualsiasi dei diagrammi di flusso della campagna associata è sottoposto a modifica o esecuzione. Potrebbero essere salvati dati errati e potrebbero verificarsi conflitti nel caso in cui utenti diversi apportino contemporaneamente modifiche al diagramma di flusso e al TCS, ad esempio, mentre un utente modifica i processi di contatti in un diagramma di flusso, un altro utente modifica le assegnazioni delle offerte per le stesse celle nel TCS.

In alcuni casi sarà tuttavia necessario spostarsi da una modalità all'altra. Ad esempio, nel caso in cui si stia lavorando in un digramma di flusso e si scopra che una cella di destinazione non è stata definita nel TCS in modalità dall'alto verso il basso, è possibile salvare il diagramma di flusso, quindi passare alla modalità dall'alto verso il basso (accedere al TCS e crearvi la cella), quindi ritornare alla modalità dal basso verso l'alto (tornare al diagramma di flusso e collegare la nuova cella nel TCS. Quindi il processo di contatto si configura correttamente).

Le celle create nel TCS in modalità dall'alto verso il basso non sono mai visivamente disattivate (visualizzate in grigio) se non sono utilizzate in modalità dal basso verso l'alto.

Informazioni sullo stato della cella nel foglio di calcolo cella di destinazione

Il foglio di calcolo della cella di destinazione in Campaign visualizza lo stato attuale di ciascuna cella, compreso il conteggio cella, il tipo dell'ultima esecuzione (esecuzione di produzione o di test di un diagramma di flusso, di un ramo o di un processo) e il momento dell'ultima esecuzione. Il conteggio cella è il numero di ID destinatario univoco per ciascuna cella che viene collegato a una cella di output in un diagramma di flusso eseguito. Questo stato della cella è l'ultima produzione salvata o esecuzione di test del processo corrispondente.

Le informazioni sullo stato della cella compaiono nel foglio di calcolo della cella di destinazione in formato Campaign (indipendente) o Marketing Operations (quando integrato).

Aggiornamento del conteggio celle

Nel caso in cui vengano apportate modifiche alla configurazione del processo, i risultati di eventuali esecuzioni precedenti vengono persi e le colonne **Conteggio celle**, **Tipo ultima esecuzione** e **Data/ora ultima esecuzione** vengono visualizziate in bianco nel foglio di calcolo della cella di destinazione. Sarà necessario eseguire il diagramma di flusso, filiale o processo in modalità produzione o test e quindi salvare il diagramma di flusso per aggiornare il conteggio celle.

Si noti l'effetto sui conteggi celle nel TCS per i seguenti tipi di modifiche apportate alla configurazione del processo.

- **Collegando una cella di output del diagramma di flusso a una cella di destinazione.** Il conteggio delle celle resta vuoto fino alla successiva esecuzione del test o della produzione salvati.

- **Scollegando una cella di output del diagramma di flusso da una cella di destinazione.** Eventuali risultati dell'esecuzione precedente vengono rimossi e il conteggio della cella rimane vuoto.

Aggiornamento manuale del conteggio delle celle

I conteggi delle celle nei fogli di calcolo della cella di destinazione vengono aggiornati in modo automatico quando viene eseguito il diagramma di flusso, la filiale o il processo in modalità produzione o quando si salva l'esecuzione di un test. Se il TCS è già aperto al termine dell'esecuzione, è necessario aggiornare i conteggi celle manualmente facendo clic sull'icona **Ottieni stato della cella**.

Gestione del foglio di calcolo della cella di destinazione

Fare riferimento ai seguenti argomenti per informazioni sull'utilizzo del foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS):

- "Aggiunta di una riga al foglio di calcolo cella di destinazione"
- "Aggiunta di più righe vuote al foglio di calcolo cella di destinazione"
- "Duplicazione delle righe nel foglio di calcolo cella di destinazione" a pagina 171
- "Ricerca nel foglio di calcolo della cella di destinazione" a pagina 171
- "Come specificare se la cella attuale è una cella di controllo o meno" a pagina 172
- "Specifica di una cella di controllo per la cella corrente" a pagina 172
- "Generazione ed utilizzo dei codici cella nel foglio di calcolo della cella di destinazione" a pagina 172
- "Modifica del foglio di calcolo della cella di destinazione" a pagina 173
- "Come incollare dati da una fonte esterna nel foglio di calcolo cella di destinazione" a pagina 173
- "Assegnazione di offerte alle celle nel foglio di calcolo cella di destinazione" a pagina 176
- "Eliminazione dell'assegnazione di offerte dalle celle nel foglio di calcolo della cella di destinazione" a pagina 177
- "Visualizzazione delle offerte assegnate o degli elenchi offerte assegnati" a pagina 177

Aggiunta di una riga al foglio di calcolo cella di destinazione

1. Nella campagna alla quale si vuole aggiungere una cella, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**.

   Compare il foglio di calcolo cella di destinazione per la campagna attuale.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**.

   Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una cella**.

   Viene aggiunta una riga nella parte inferiore del foglio di calcolo.

Aggiunta di più righe vuote al foglio di calcolo cella di destinazione

1. Nella campagna alla quale si vogliono aggiungere celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Compare il foglio di calcolo cella di destinazione per la campagna attuale.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**.

Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.

3. Fare clic sull'icona **Aggiungi molte celle** e selezionare **N righe vuote** dall'elenco a discesa. Compare la finestra Aggiungi più righe nuove.
4. Nel campo Numero di righe da creare, inserire il numero di righe che si desidera aggiungere.
5. Fare clic su **Crea celle di destinazione**.

   Si vedono le nuove righe cella di destinazione aggiunte alla fine del foglio di calcolo, con il codice cella e il nome cella già popolati.
6. Inserire eventuali informazioni aggiuntive di cui si dispone per le nuove celle nel foglio di calcolo, quindi fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Duplicazione delle righe nel foglio di calcolo cella di destinazione

1. Nella campagna per cui si vogliono duplicare le celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Compare il foglio di calcolo cella di destinazione per la campagna attuale.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**.

   Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Selezionare la riga che si desidera duplicare.
4. Fare clic sull'icona **Aggiungi molte celle** e selezionare **N righe duplicate** dall'elenco a discesa.

   Compare la finestra Aggiungi più righe nuove.
5. Nel campo **Numero di righe da creare**, inserire il numero di righe che si desidera aggiungere.
6. Fare clic su **Crea celle di destinazione**.

   Si vedono le nuove righe cella di destinazione aggiunte sotto alla riga selezionata, con il codice cella e il nome cella già popolati. Tutti gli altri valori della colonna ad eccezione di **Usati nel diagramma di flusso** vengono copiati dalla riga cella originale.
7. Inserire eventuali informazioni aggiuntive di cui si dispone per le nuove celle nel foglio di calcolo, quindi fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Ricerca nel foglio di calcolo della cella di destinazione

La funzione Cerca nel foglio di calcolo della cella di destinazione consente di inserire una stringa parziale e di trovare degli abbinamenti in qualsiasi colonna del foglio di calcolo. Ad esempio, inserendo "924" nel campo di ricerca farà corrispondere sia la riga che contiene il codice cella "A0000000924" che la riga per una cella assegnata a un'offerta che si chiama "Offer9242007."

Nota: la funzione di ricerca è disponibile unicamente nella modalità Modifica e nel foglio di calcolo cella di destinazione

1. Nella campagna per cui si desidera cercare delle celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**.

   Compare il foglio di calcolo cella di destinazione per la campagna attuale.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo.

   Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.

3. Fare clic su **Cerca**.
4. Nella finestra Trova, inserire la stringa che si vuole cercare, quindi fare clic su **Trova stringa**.

   Viene evidenziata la riga che contiene la prima corrispondenza trovata per la stringa di ricerca.
5. Fare clic su **Trova successivo** per continuare a cercare corrispondenze nel foglio di calcolo.

Come specificare se la cella attuale è una cella di controllo o meno

1. Nel foglio di calcolo della cella di destinazione, in modalità **Modifica**, fare clic sulla colonna **Cella di controllo** della cella che si sta modificando.

   La cella diventa modificabile, con un elenco a discesa.
2. Selezionare **Sì** o **No** dall'elenco a discesa per indicare se la cella corrente è una cella di controllo.
3. Fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Importante: Nel caso in cui venga assegnata una cella di controllo (ad esempio Cella A) come controllo per una o più celle di destinazione, quindi modificare di conseguenza la Cella A in cella di destinazione; la cella A viene rimossa come controllo dalle celle di destinazione che in precedenza la usavano come cella di controllo.

Specifica di una cella di controllo per la cella corrente

1. Nel foglio di calcolo della cella di destinazione in modalità **Modifica**, fare clic nella colonna **Codice cella di controllo** per la che si sta modificando.

   La cella diventa modificabile, con un elenco a discesa. I codici cella per eventuali celle designate come celle di controllo (in altre parole, che hanno un valore **Sì** nella propria colonna Cella di controllo) sono disponibili per essere selezionati come celle di controllo.
2. Selezionare le celle da usare come controllo per la cella corrente dall'elenco a discesa.
3. Fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Generazione ed utilizzo dei codici cella nel foglio di calcolo della cella di destinazione

Utilizzare questa funzione per far sì che Campaign generi un codice cella univoco da utilizzare nel foglio di calcolo della cella di destinazione.

1. Nel foglio di calcolo della cella di destinazione in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Crea codice cella**.

   Viene visualizzata una finestra con il codice cella generato.
2. Fare clic all'interno della finestra ed utilizzare il mouse per selezionare il codice cella.
3. Fare clic con il tasto destro del mouse e selezionare **Copia** dal menu contestuale.
4. Fare clic sul campo nel foglio di calcolo della cella di destinazione in cui si desidera incollare il codice cella.
5. Fare clic col tasto destro e selezionare Incolla dal menu contestuale. Il codice cella generato viene incollato nel foglio di calcolo della cella di destinazione.
6. Fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Modifica del foglio di calcolo della cella di destinazione

Quando si modificano gli attributi delle celle nel foglio di calcolo cella di destinazione in qualsiasi momento, fare attenzione a non eseguire questa modifica nello stesso momento in cui i diagrammi di flusso della campagna associata sono in fase di modifica o esecuzione.

Importante: potrebbero essere salvati dati errati e potrebbero verificarsi conflitti nel caso in cui utenti diversi apportino contemporaneamente modifiche al diagramma di flusso e al TCS, ad esempio, mentre un utente modifica i CSP in un diagramma di flusso, un altro utente modifica le assegnazioni delle offerte per le stesse celle nel TCS.

1. Nella campagna per cui si vogliono modificare le celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**.

   Compare il foglio di calcolo cella di destinazione per la campagna attuale.
2. Fare clic sull'icona **Modifica**.

   Compare il foglio di calcolo in modalità **Modifica**. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Fare clic sul campo (sui campi) della cella che si desidera modificare, quindi apportare le proprie modifiche.
4. Servirsi delle icone sulla barra degli strumenti Campaign per spostare una riga selezionata all'interno del foglio di calcolo verso l'altro o verso il basso, o per eliminare delle righe selezionate.
5. Quando si è terminato di effettuare modifiche, fare clic su **Salva** o **Salva e torna**.

Come incollare dati da una fonte esterna nel foglio di calcolo cella di destinazione

1. Nella campagna per cui si vogliono modificare le celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sul link Modifica nel foglio di calcolo. Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità Modifica. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Nell'applicazione esterna, copiare i contenuti delle celle o il testo che si desidera incollare nel foglio di calcolo cella di destinazione.
4. Nel foglio di calcolo cella di destinazione in modalità **Modifica**, fare clic sulla cella della quale si vogliono incollare i contenuti copiati oppure, per selezionare più celle, fare clic e tenere premuto il tasto **Maiusc** in fase di selezione delle celle.
5. Fare clic col tasto destro e selezionare Incolla dal menu contestuale. I contenuti delle celle copiate vengono incollati nella cella (nelle celle) copiata (copiate).
6. Fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le proprie modifiche.

Importazione dei dati da un file .csv nella cella di destinazione di un diagramma di flusso

Si possono importare grosse quantità di dati delle celle di destinazione nelle Celle di destinazione del diagramma di flusso da un file nel formato .csv. Il file deve essere formattato come specificato in "Formato richiesto per l'importazione di un file .csv a TCS".

1. Nella campagna per la quale si vogliono importare i dati della cella di destinazione, fare clic nella scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sull'icona **Importa celle di destinazione** nel diagramma di flusso.
3. Nella finestra di dialogo **Importa TCS**, utilizzare il pulsante **Sfoglia** per passare al file .csv che si vuole importare, selezionarlo, e poi fare clic su **Apri** nella finestra di dialogo **Scegli file**.
4. Fare clic su **Importa**.
5. Il foglio di calcolo della cella di destinazione si aggiorna con i contenuti del file .csv aggiunto a tutte le celle già esistenti nel TCS.

Formato richiesto per il file CSV da importare nel Foglio di calcolo della cella di destinazione

Per importare correttamente dati al Foglio di calcolo della cella di destinazione, i valori separati da virgole nel file (.csv) che si vuole preparare dovranno corrispondere al seguente formato. Questo è inoltre il formato nel quale i dati vengono esportati dal Foglio di calcolo della cella di destinazione.

- Il file deve contenere una riga di intestazione con i nomi delle colonne che corrispondano agli attributi di cella predefiniti e personalizzati.
- Ogni riga deve contenere lo stesso numero di colonne specificato nella riga di impostazione.
- Se non sono disponibili dati per una determinata colonna, dovrà essere lasciata in bianco.
- I valori degli attributi personalizzati saranno convertiti al tipo di dati più appropriato. Per le date, la stringa corrispondente deve essere indicata nel formato locale dell'utente.

Nome colonna	Descrizione	Obbligatorio	Valori validi
CellName	Nome della cella di destinazione.	Sì	
CellCode	Il codice cella assegnato a questa cella di destinazione. Se vuoto, Campaign genererà un codice cella, altrimenti verrà utilizzato il valore specifico.	Se la risposta è si, questa riga verrà evidenziata come IsControl=Yes.	Il codice cella deve corrispondere al formato di codice per la cella definita.
IsControl	Indica se la cella in questa fila è una cella di controllo o una normale cella di destinazione.	No	Yes, No
ControlCellCode	Il CellCode di una cella che è evidenziata come IsControl=Yes.	No	Un codice cella valido che esiste per una cella evidenziata come IsControl=Yes.

Nome colonna	Descrizione	Obbligatorio	Valori validi
AssignedOffers	Una serie di offerte, elenchi offerte o una combinazione di entrambi, delimitati da un punto e virgola.	No	Le offerte possono essere specificate utilizzando i codici offerta e gli elenchi di offerte possono invece essere specificati utilizzando nomi offerlist. Il formato è: `OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[]`, dove il nome dell'offerta è opzionale, ma è richiesto il codice offerta e il nome dell'elenco offerte è richiesto tra parentesi quadre.
FlowchartName	Nome del diagramma di flusso associato.	No. Questa colonna verrà popolata da Campaign. Se specificato, verrà ignorata. Verrà popolata per l'esportazione.	
CellCount	Il conteggio per questa cella.	No. Questa colonna verrà popolata da Campaign. Se specificato, verrà ignorata. Verrà popolata per l'esportazione.	
LastRunType	Il tipo di diagramma di flusso eseguito per ultimo.	No. Questa colonna verrà popolata da Campaign. Se specificato, verrà ignorata. Verrà popolata per l'esportazione.	

Nome colonna	Descrizione	Obbligatorio	Valori validi
LastRunTime	L'orario al quale è stato eseguito per l'ultima volta il diagramma di flusso.	No. Questa colonna verrà popolata da Campaign. Se specificato, verrà ignorata. Verrà popolata per l'esportazione.	
Custom Attr1	Aggiunge una colonna per ogni attributo personalizzato di cella da voi definito e per il quale si stanno importando dati.	No	Valori validi come richiesto dal tipo di dati degli attributi personalizzati e dal formato/locale dell'utente.

Esportazione dei dati dal foglio di calcolo della cella di destinazione

Si possono esportare i contenuti del foglio di calcolo della cella di destinazione in formato .csv a una posizione scelta sul drive locale o di rete. L'intero contenuto del TCS viene esportato; non è possibile selezionare un sottoinsieme del contenuto.

1. Nella campagna per la quale si desidera esportare il contenuto del TCS, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sull'icona **Esporta celle di destinazione**.
3. Nella finestra di dialogo Download file, fare clic su **Salva**.
4. Nella finestra di dialogo **Salva come**, specificare un nome per il file, poi passare alla directory nella quale lo si vuole salvare e fare clic su **Salva**. La finestra di dialogo Download file indicherà che il download è completo.
5. Fare clic su **Chiudi** per tornare al foglio di calcolo della cella di destinazione.

Assegnazione di offerte alle celle nel foglio di calcolo cella di destinazione

Nel foglio di calcolo della cella di destinazione è possibile assegnare offerte alle celle in modalità "discendente".

1. Nella campagna per la quale si vogliono assegnare offerte alle celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità Modifica. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Nel foglio di calcolo cella di destinazione in modalità **Modifica**, fare clic sulla colonna **Offerte assegnate** nella riga della cella a cui si vogliono assegnare offerte.

   Compare l'icona **Cerca offerte**.
4. Fare clic sull'icona **Cerca offerte**.

   Compare la finestra Seleziona offerta (offerte).

5. Nella finestra Seleziona offerte, navigare fra le cartelle offerta per selezionare una o più offerte o elenchi di offerte, in alternativa, fare clic sulla scheda **Cerca** per trovare un'offerta per nome, descrizione o codice.
6. Dopo aver selezionato l'offerta che si desidera assegnare alla cella attuale, fare clic su **Accetta e chiudi**.

   La finestra Seleziona offerte si chiude e la colonna **Offerte assegnate** viene popolata con le offerte selezionate.
7. Una volta assegnate le offerte alle celle, fare clic su **Salva** o **Salva e torna**.

Eliminazione dell'assegnazione di offerte dalle celle nel foglio di calcolo della cella di destinazione

Dopo aver assegnato le offerte alle celle, è possibile eliminare la loro assegnazione.

1. Nella campagna per la quale si desidera eliminare l'assegnazione delle offerte dalle celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità Modifica. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Nel foglio di calcolo della cella di destinazione in modalità **Modifica**, fare clic sulla colonna **Offerte assegnate** nella riga per la cella per la quale si vuole eliminare l'assegnazione delle offerte.

   Viene visualizzata l'icona **Visualizza offerte**.
4. Fare clic sull'icona **Visualizza offerte**.

   Viene visualizzata la finestra Visualizza/modifica dettagli dell'offerta, con le offerte assegnate o gli elenchi di offerte nella sezione Offerte assegnate.
5. Selezionare l'offerta (le offerte) o l'elenco (gli elenchi) offerte che si desidera rimuovere dalla cella, e fare clic sul pulsante >> per spostare gli elementi selezionati nella sezione Offerte rimosse.
6. Dopo che è terminato il processo di rimozione delle offerte o degli elenchi di offerte, fare clic su **Accetta modifiche**.

   La finestra Visualizza/modifica dettagli dell'offerta si chiude e l'offerta (le offerte) o l'elenco (gli elenchi) offerte non è (non sono) più visualizzato (visualizzati) nella colonna Offerte assegnate per la cella.
7. Una volta terminata l'eliminazione dell'assegnazione delle offerte dalle celle, fare clic su **Salva** o **Salva e torna** per salvare le modifiche.

Visualizzazione delle offerte assegnate o degli elenchi offerte assegnati

Dopo aver assegnato offerte o elenchi di offerte alle celle, sarà possibile visualizzare le offerte assegnate o mostrare in anteprima i contenuti degli elenchi offerte assegnate.

1. Nella campagna per la quale si vogliono visualizzare le offerte o gli elenchi di offerte assegnate alle celle, fare clic sulla scheda **Celle di destinazione**. Si aprirà la cella di destinazione del diagramma di flusso per la campagna in esame.
2. Fare clic sul link **Modifica** nel foglio di calcolo. Viene visualizzato il foglio di calcolo in modalità Modifica. Le celle esistenti usate nei diagrammi di flusso vengono evidenziate a colori.
3. Nel foglio di calcolo della cella di destinazione in modalità `Modifica`, fare clic sulla colonna **Offerte assegnate** nella riga relativa alla cella per la quale si vuole la visualizzazione delle offerte assegnate o degli elenchi delle offerte.

Viene visualizzata l'icona **Visualizza offerte**.

4. Fare clic sull'icona **Visualizza offerte**.

   Viene visualizzata la finestra Visualizza/modifica dettagli dell'offerta, con le offerte assegnate o gli elenchi di offerte nella sezione Offerte assegnate.

5. Selezionare un elenco di offerte e fare clic su **Anteprima elenco offerte**.

   Viene visualizzata la pagina Riepilogo per l'elenco delle offerte selezionate con l'anteprima delle offerte incluse.

Icone scheda Celle di destinazione

La scheda Celle di destinazione si serve delle seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Tabella 17. Icone della scheda Celle di destinazione

Nome icona	Descrizione
Modifica	Fare clic su questa icona per modificare il foglio di calcolo della cella di destinazione (TCS). **Nota:** la modifica del foglio di calcolo cella di destinazione richiede le autorizzazioni adeguate. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*.
Importare celle di destinazione	Fare clic su questa icona per importare i contenuti di un file .csv nel foglio di calcolo cella di destinazione.
Esportare celle di destinazione	Fare clic su questa icona per esportare tutti i contenuti di questo foglio di calcolo cella di destinazione in un file .csv.
Ottieni stato cella	Fare clic su questa icona per aggiornare i dati nel foglio di calcolo cella di destinazione.

Capitolo 8. Cronologia dei contatti e tracciamento delle risposte

In Campaign, il termine generico "cronologia dei contatti" si riferisce alle informazioni catturate relativamente a:

- **quali offerte** sono state inviate
- a **quali clienti** (o account, o nuclei familiari, a seconda del livello destinatario)
- attraverso **quale canale**
- in **quale data**.

Ad esempio, un elenco di clienti obiettivo per una campagna può essere prodotto come output di un processo di contatto (ad esempio un Elenco Ch. o un Elen. posta) nel diagramma di flusso della campagna. Ogni cliente obiettivo appartiene a una cella che è stata assegnata a una o più offerte. Quando il processo Elenco Chiamate o Elenco di Posta viene eseguito in modalità produzione (non in modalità test) con l'accesso alla cronologia contatti attivo, i dettagli vengono scritti in diverse tabelle nel database del sistema Campaign.

Insieme, queste tabelle comprendono la cronologia dei contatti, che registra la versione specifica dell'offerta (compresi i valori degli attributi dell'offerta parametrizzati) assegnati a ogni ID in ogni cella nel momento dell'esecuzione del diagramma di flusso, e contiene anche i membri delle celle di controllo, che non ricevono eventuali comunicazioni.

Le celle di controllo in Campaign sono sempre controlli di tipo Controllo di esclusione o Nessun contatto e quindi ai clienti che appartengono alle celle di controllo non possono essere assegnate offerte e non sono inclusi negli elenchi di output del processo di contatto (nonostante fosse scritti all'interno delle tabelle di cronologia contatti).

Cronologia dei contatti e livelli destinatario

Campaign registra e conserva una cronologia dei contatti separata e una cronologia dei contatti dettagliata per ogni livello destinatario definito dagli amministratori di sistema. Ogni livello destinatario ha la propria cronologia di contatti e tabelle dettagliate di cronologia dei contatti all'interno del database di sistema Campaign, nonostante questi possano essere associati alla stessa tabella fisica sottostante nel database.

Per ulteriori dettagli sulla cronologia dei contatti e i livelli destinatario, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Cronologia dettagliata dei contatti

Quando tutti i membri di una cella vengono trattati allo stesso modo (e cioè quando ricevono tutti la stessa (le stesse) versione (versioni) dell'offerta, viene registrata una cronologia di base dei contatti. Tuttavia, quando diverse persone nella stessa cella ricevono un numero diverso di offerte o diverse versioni dell'offerta (quando le offerte sono personalizzate di modo che le persone nella stessa cella ricevano versioni diverse dell'offerta), Campaign registra esattamente ciò che ogni persona ha ricevuto nella cronologia dei contatti dettagliata.

Tutte le informazioni di controllo vengono inoltre registrate nella cronologia dettagliata dei contatti, consentendo così di identificare l'offerta specifica ricevuta da una persona nel caso in cui la stessa non fosse stata selezionata per appartenere al gruppo Controllo di esclusione. Queste informazioni consentono di eseguire le analisi adeguate oltre che di confrontare la cella di destinazione rispetto a quella di controllo al fine di eseguire calcoli di rialzo e ROI (ritorno sugli investimenti).

La cronologia dettagliata dei contatti può crescere molto rapidamente, ma fornisce dati completi per consentire di eseguire un tracciamento delle risposte a un livello estremamente dettagliato oltre che per analizzare gli obiettivi e i controlli.

Scrittura di elementi nelle tabelle di cronologia dei contatti

Gli elementi vengono scritti nelle tabelle della cronologia contatti solo quando un processo di contatto del diagramma di flusso (Elenco Ch. o Elen. Posta) viene eseguito in modalità produzione con le opzioni di accesso del contatto attivate. Le esecuzioni di test non popolano nessuna tabella di cronologia contatto.

Nel caso in cui si disponga delle autorizzazioni adeguate, sarà possibile attivare o disattivare l'accesso nella cronologia dei contatti dalla finestra di configurazione per un processo di contatto.

Importante: per i diagrammi di flusso contenenti processi di contatto, ciascuna esecuzione di produzione di un diagramma di flusso è in grado di generare una cronologia dei contatti una sola volta. Per generare vari contatti dallo stesso elenco di ID, effettuare una snapshot dell'elenco di ID e leggere dall'elenco per ciascuna esecuzione di diagrammi di flusso. Un altro modo consiste nell'usare lo stesso elenco di ID come input per diversi processi di contatto.

Quando l'accesso alla cronologia dei contatti è attivato, la cronologia dei contatti cattura i seguenti dettagli:

- La data e l'ora del contatto (di default, il momento in cui è stato eseguito il processo di contatto);
- La versione (le versioni) dell'offerta assegnata (assegnate) nel processo di contatto, compresi i valori degli attributi dell'offerta parametrizzati;
- Esattamente quale versione (quali versioni) dell'offerta è stata data (sono state date) a ogni ID;
- Per le celle di destinazione e di controllo, i codici di trattamento per il tracciamento di ogni combinazione unica di versione dell'offerta, cella e data/ora.

L'esecuzione di produzione di un processo di contatto diagramma di flusso influisce sulle seguenti tabelle di sistema:

- Cronologia trattamenti (UA_Treatment)
- Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory)
- Cronologia dettagliata dei contatti (UA_DtlContactHist)
- Cronologia offerte

Per ulteriori dettagli sulle tabelle di sistema scritte per la cronologia dei contatti, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Cronologia trattamenti (UA_Treatment)

Vengono aggiunte delle righe alla tabella della cronologia trattamenti (UA_Treatment) ogni volta che un diagramma di flusso si trova in modalità produzione. In altre parole, nel caso in cui l'esecuzione di un diagramma di flusso sia stata programmata periodicamente, ogni nuova esecuzione genera una nuova serie di trattamenti, uno per ogni offerta per cella, sia per le celle di contatto che per quelle di controllo, al momento dell'esecuzione del diagramma di flusso. Campaign fornisce così un tracciamento quanto più granulare possibile, registrando come istanza separata ogni volta che viene generato un trattamento. La cronologia del trattamento funziona congiuntamente con la cronologia dei contatti di base al fine di fornire un modo altamente compresso ed efficace per archiviare informazioni complete sulla cronologia dei contatti. La tabella della cronologia dei contatti (UA_ContactHistory) registra solo le informazioni di membership della cella per i destinatari adeguati, mentre il trattamento (i trattamenti) dato (dati) a ogni cella vengono registrati nella tabella di cronologia dei trattamenti (UA_Treatment).

Ogni istanza di trattamento viene identificata con un codice di trattamento unico a livello globale che può essere usato nel tracciamento delle risposte per attribuire direttamente a una specifica istanza di trattamento.

La cronologia di trattamento registra inoltre i dati della cella di controllo se vengono usati dei controlli. Le righe riguardanti le offerte date a una cella di destinazione si chiamano trattamenti di destinazione. Le righe riguardanti le offerte date a una cella di controllo si chiamano trattamenti di controllo. I trattamenti di destinazione avranno un trattamento di controllo associato nel caso in cui una cella di controllo fosse stata assegnata alla cella di destinazione nel processo di contatto. A ogni trattamento di controllo viene anche assegnato un codice di trattamento unico, nonostante i codici non siano distribuiti ai membri di controllo di esclusione. I codici di trattamento di controllo vengono generati per facilitare il tracciamento delle risposte del cliente nei casi in cui la logica del diagramma di flusso personalizzato viene usata per identificare un controllo: i codici di trattamento di controllo possono essere cercati e associati all'evento, di modo che la risposta possa essere attribuita a una precisa istanza di trattamento di controllo.

Cronologia dei contatti di base (UA_ContactHistory)

Una riga viene scritta sulla tabella della cronologia dei contatti di base per ogni combinazione di ID contatto, cella e data/ora di esecuzione del diagramma di flusso, sia per le celle di destinazione che per quelle di controllo.

Membership cella reciprocamente esclusiva

Nel caso in cui le proprie celle siano reciprocamente esclusive, e nel caso in cui ogni ID appartenga solo a una cella, ogni ID ha una riga nella tabella della cronologia dei contatti quando viene trattato come un processo a contatto singolo, a prescindere dal numero di offerte assegnate. Ciò accade ad esempio nel caso in cui si definiscano celle che corrispondono ai segmenti di valore "Basso", "Medio" e "Alto", e i clienti possono appartenere solo a uno di questi segmenti alla volta. Anche se al segmento "Valore di grande importanza" vengono date 3 offerte nello stesso processo di contatto, solo una riga viene scritta nella cronologia del contatto di base, dato che la cronologia del contatto di base registra la membership della cella.

Membership cella non esclusiva

Tuttavia, se le persone possono appartenere a più di una cella di destinazione (ad esempio se ognuna delle proprie celle di destinazione riceve le offerte sulla base di riverse regole di idoneità, e i clienti non risultano idonei a nessuna offerta, a una o a più di una), allora ogni persona ha nella tabella della cronologia di contatto il numero di righe che corrisponde al numero di celle nelle quali la persona risulta membro.

Ad esempio, nel caso in cui vengano definite due celle: "Clienti che hanno fatto acquisti nel corso degli ultimi 3 mesi", e "Clienti che hanno speso almeno 500 dollari nell'ultimo trimestre", una persona potrebbe appartenere a una o a entrambe le celle. Nel caso in cui la persona sia membro di entrambe le celle, vengono scritti due elementi sulla cronologia dei contatti di base per quella persona quando viene eseguito il processo di contatto.

Anche se nella tabella di cronologia contatti vengono scritte più righe per una persona perché lui/lei appartiene a più di una cella di destinazione, tutte le offerte date nello stesso processo di contatto vengono considerate un "package" singolo o un'interruzione. Un "ID package" unico nella tabella di cronologia contatti raggruppa le righe scritte da una particolare istanza di esecuzione di uno specifico processo di contatto per una persona. Diverse "interruzioni" per una persona o un nucleo familiare si verificano unicamente nel caso in cui la persona o il nucleo familiare appartenga a celle multiple in processi di contatto separati.

Scrittura di campi tracciati aggiuntivi nella cronologia dei contatti

Sarà possibile creare ulteriori campi tracciati e popolati nella tabella della cronologia dei contatti di base. Si potrebbe ad esempio voler scrivere il codice di trattamento dalla tabella di trattamento, oppure come attributo dell'offerta, come campo tracciato aggiuntivo nella cronologia dei contatti.

Tuttavia, dato che è la membership della cella che viene catturata nella cronologia dei contatti di base, e ogni cella di destinazione o di controllo scrive una riga per ID destinatario, si prega di notare che nel caso in cui si stiano popolando campi tracciati aggiuntivi nella cronologia dei contatti di base con i dati dell'offerta o del trattamento, viene scritto il trattamento solo per ogni cella di destinazione o di controllo.

Esempio

Cella	Cella di controllo associata	Offerta data alla cella
CellaDest1	CellaControllo1	OffertaA, OffertaB
CellaDest2	CellaControllo1	OffertaC
CellaControllo1	-	-

Quando il diagramma di flusso che contiene il processo di contatto che assegna le offerte elencate alla CellaDestinazione1 e alla CellaDestinazione2 viene eseguito in produzione (con la scrittura sulla cronologia dei contatti attivata), viene creato un trattamento per ogni combinazioni di celle, offerta data e la data/ora di esecuzione. In altre parole, in questo esempio vengono creati sei trattamenti:

Trattamenti	Codice trattamento
CellaDest1 che riceve OffertaA	Tr001
CellaDest1 che riceve OffertaB	Tr002
CellaControllo1 che riceve OffertaA	Tr003
CellaControllo1 che riceve OffertaB	Tr004
CellaDest2 che riceve OffertaC	Tr005
CellaControllo1 che riceve OffertaC	Tr006

Nel caso in cui sia stato aggiunto un Codice di trattamento come campo tracciato aggiuntivo nella cronologia dei contatti di base, viene scritto solo il primo trattamento di destinazione o di controllo per ogni cella. In questo esempio, quindi, solo tre righe vengono scritte sulla cronologia dei contatti di base, per il primo trattamento di ogni cella:

Cella	Codice trattamento
CellaDestinazione1	Tr001
CellaControllo1	Tr003
CellaDest2	Tr005

Ecco perché la cattura di attributi livello offerta nella tabella della cronologia dei contatti di base potrebbe non essere una buona prassi, in quanto fornirebbe informazioni complete unicamente nel caso in cui:

- solo un'offerta venisse assegnata a una qualsiasi cella di destinazione; e
- ogni cella di controllo venisse assegnata a una sola cella di destinazione.

In qualsiasi altra istanza, vengono emessi solo i dati associati al primo trattamento (o trattamento di controllo). Un'alternativa è quella di usare una visualizzazione del database per appiattire e fornire accesso alle informazioni sul livello offerta unendo le tabelle UA_ContactHistory e UA_Treatment system tables. Sarà inoltre possibile emettere queste informazioni su una cronologia contatti alternativa.

Nota: nella cronologia di contatto dettagliata e nella cronologia di contatto alternativa il comportamento è diverso: viene scritta una riga per ogni trattamento (invece di una riga per ogni cella). Quindi, nel caso in cui vengano emesse informazioni attributo offerta come campi tracciati aggiuntivi, le informazioni di trattamento completo possono essere visualizzate come righe e vengono scritte per tutti i trattamenti.

Aggiornamenti alla cronologia dei contatti

I nuovi inserimenti nella tabella della cronologia dei contatti sono allegati agli elementi esistenti Sarà possibile eliminare manualmente le stringhe selezionate servendosi della funzione **Cancella cronologia**.

Cronologia dettagliata dei contatti (UA_DtlContactHist)

Le tabella della cronologia dettagliata dei contatti viene scritta solo nel caso in cui si stia usando uno scenario in cui le persone all'interno della stessa cella ricevono versioni diverse di un'offerta. Ad esempio, i membri della stessa cella potrebbero ricevere la stessa offerta di mutuo, ma l'offerta può essere personalizzata di modo che la Persona A riceva un'offerta con tasso del 5% e la Persona B riceva un'offerta con un tasso del 4%. La cronologia dettagliata dei contatti contiene una riga per

ogni versione dell'offerta che una persona riceve, oltre che una riga per ogni cella di controllo basata sulle versioni dell'offerta che avrebbero ricevuto.

Cronologia offerte

La cronologia offerte è composta da più tabelle di sistema che insieme archiviano le informazioni precise sulla versione di un'offerta che è stata usata in produzione. Le nuove righe vengono aggiunte alla tabella della cronologia offerte unicamente nel caso in cui la combinazione degli attributi offerta parametrizzati sia unica. In caso contrario, le righe esistenti vengono usate come riferimento.

Per ulteriori dettagli sulle tabelle della cronologia dei contatti, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Disattivazione della scrittura nella cronologia contatti

Importante: sarà possibile disattivare la scrittura nella cronologia dei contatti, ma la procedura ottimale prevede di non disattivare l'accesso della cronologia dei contatti. Nel caso in cui venga eseguita una campagna in produzione e non si acceda alla cronologia contatti, non sarà possibile rigenerare in modo accurato questa cronologia in seguito nel caso in cui eventuali dati sottostanti cambino.

Sarà tuttavia possibile eseguire i processi di contatto sena scrivere nelle tabelle della cronologia dei contatti in due modi:

- "Esecuzione di test"
- "Disattivazione delle opzioni di registrazione"

Esecuzione di test

Gli elementi vengono scritti nelle tabelle della cronologia contatti solo quando un processo di contatto del diagramma di flusso (Elenco Ch. o Elen. Posta) viene eseguito in modalità produzione con le opzioni di accesso del contatto attivate. Le esecuzioni di test non popolano nessuna tabella di cronologia contatto.

Disattivazione delle opzioni di registrazione

Ogni processo di contatto può essere configurato per disabilitare la registrazione nella cronologia messaggi durante le esecuzioni di produzione.

1. Fare doppio clic sul processo di contatto per cui si desidera disattivare la registrazione alla cronologia contatti. Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Log**. Viene visualizzata la finestra per la configurazione della registrazione delle transazioni dei contatti.
3. Per evitare eventuali registrazioni nella cronologia dei contatti, cancellare le caselle di spunta **Registra nelle tabelle cronologia dei contatti** e **Registra in altra destinazione**.

   Sarà inoltre possibile fare clic su **Più opzioni** per vedere la finestra delle opzioni di registrazione nella Cronologia contatti. Questa finestra fornisce un controllo aggiuntivo sulle informazioni che vengono registrate nella cronologia dei contatti. Consultare "Configurazione di un processo contatti (Elenco di posta o Elenco chiamate)" a pagina 90 per ulteriori informazioni.
4. Fare clic su **OK**. La finestra di dialogo di configurazione del processo si chiude e le modifiche vengono salvate. Quando si esegue questo processo di contatto,

non sarà scritto alcun elemento nelle tabelle della cronologia dei contatti o in altre posizioni alternative a meno che queste opzioni non vengano riattivate.

Cancellazione della cronologia contatti e risposte

Si potrebbe voler cancellare i record della cronologia dei contatti e delle risposte nel caso in cui, ad esempio, fosse stata eseguita una produzione per errore, oppure se dopo un'esecuzione di produzione si decide di annullare la campagna.

Importante: la cancellazione della cronologia dei contatti e delle risposte elimina in modo permanente questi dati dal database. La cronologia dei contatti e delle risposte non può essere ripristinata. Qualora sia necessario eseguire un recupero in seguito, eseguire il backup del database della tabella del sistema prima di eliminare qualsiasi cronologia.

L'integrità referenziale in tutte le tabelle di sistema Campaign viene sempre conversata. Tutte le tabelle della cronologia dei contatti vengono scritte contemporaneamente, e l'eventuale clean up della cronologia di contatto viene eseguita simultaneamente su tutte le tabelle della cronologia dei contatti. Ad esempio, gli inserimenti della tabella di trattamento non possono essere eliminati nel caso in cui ci siano degli inserimenti nelle tabelle di cronologia contatti dettagliate a cui fanno riferimento.

Sarà possibile cancellare la cronologia dei contatti unicamente disponendo delle adeguate autorizzazioni per farlo, e nel caso in cui non ci siano record associati di cronologie delle risposte. Quindi, nel caso in cui venga cancellata la cronologia dei contatti sarà anche necessario cancellare la cronologia delle risposte associata.

Importante: nelle situazioni tipiche, è meglio non cancellare la cronologia dei contatti per cui sono state registrate delle risposte. Tuttavia, nel caso in cui sia necessario eliminare questa cronologia dei contatti, sarà possibile eliminare tutti i record della cronologia dei contatti e delle risposte associate oppure cancellare unicamente i record della cronologia delle risposte.

Cancellazione della cronologia di contatti e delle risposte

Importante: l'eliminazione permanente dei record della cronologia dei contatti e cancella i record della cronologia dei contatti dalle tabelle di sistema. Questi dati non possono essere recuperati.

1. In un diagramma di flusso in modalità Modifica, fare doppio clic sul processo Contatti di cui si desidera eliminare la cronologia. Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
2. Fare clic sulla scheda **Log**. Viene visualizzata la finestra per la configurazione della registrazione delle transazioni dei contatti.
3. Fare clic su **Cancella cronologia**. Viene visualizzata la finestra Cancella cronologia contatti.

   Nota: se la cronologia dei contatti non contiene voci, quando si fa clic su **Cancella cronologia** viene visualizzato un messaggio di errore che indica l'assenza di voci da cancellare.
4. Scegliere l'opzione appropriata per la cancellazione della cronologia: tutte le voci, tutte le voci in un intervallo di date specifico o esecuzioni del diagramma di flusso specifiche, identificate dalla data e ora di esecuzione.
5. Fare clic su **OK**.

- Se non sono presenti record della cronologia delle risposte per le voci selezionate, viene visualizzato un messaggio di conferma.
- Se sono presenti record della cronologia delle risposte per una qualsiasi delle voci selezionate, viene visualizzata la finestra Cancella opzioni cronologia. Selezionare una delle seguenti opzioni:
  - **Cancellare tutti i record associati della cronologia contatti e della cronologia risposte**: vengono cancellati sia i record della cronologia dei contatti che quelli della cronologia delle risposte per le voci specificate.
  - **Cancellare solo i record associati della cronologia risposte**: viene cancellata solo la cronologia delle risposte per le voci specificate. I record della cronologia di contatti non vengono cancellati.
  - **Annulla**: nessuno dei record della cronologia delle risposte o della cronologia dei contatti viene cancellato.
6. Al termine dell'azione selezionata, viene visualizzato un messaggio di conferma che indica che i record specificati sono stati cancellati.
7. Fare clic su **OK** per chiudere il messaggio di conferma.
8. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo di configurazione del processo.

Informazioni sul tracciamento delle risposte

In Campaign, il termine "tracciamento delle risposte" si riferisce al processo di determinazione degli eventi o delle azioni intraprese dalle persone in risposta alle offerte che sono state effettuate. Il tracciamento delle risposte comprende inoltre il tracciamento delle persone nei gruppi di controllo di esclusione, al fine di vedere se hanno eseguito l'azione desiderata pur non essendo stati contattati.

Campaign cattura le seguenti informazioni sulle risposte alle campagne:

- chi ha risposto - l'elenco delle entità dei destinatari (ad esempio singoli clienti o nuclei familiari) il cui comportamento corrispondeva ai tipi di risposte tracciate.
- le azioni eseguite, oltre che la data e l'ora di queste azioni - ad esempio un click-through su un sito web, un acquisto o l'acquisto di un elemento specifico.
- a quale trattamento offerta hanno risposto - eventuali codici generati da Campaign - (campagna, offerta, cella o codice di trattamento) oltre che eventuali attributi dell'offerta con valori non-null respondent vengono abbinati per il tracciamento delle risposte.
- il modo in cui la loro risposta viene conteggiata — determinare in che modo le risposte vengono accreditate alla campagna, sulla base dei codici generati da Campaign o di valori non-null per gli attributi delle offerte, se i respondent appartengono al gruppo obiettivo o ad un gruppo di controllo e se la risposta è stata ricevuta prima della data di scadenza.

Esecuzione del tracciamento delle risposte

Si esegue il tracciamento delle risposte creando un diagramma di flusso che contiene il processo della risposta, che prende l'input da una tabella azione tramite un processo Seleziona o Estrazione. La tabella azione è un file o una tabella contenente un record di tutte le azioni o gli eventi valutati per stabilire se devono essere attribuiti come risposte a eventuali trattamenti di controllo o di contatto.

Sarà possibile configurare il processo di Risposta di modo che elabori, valuti ed emetta gli ID che vengono considerati risposte alla propria offerta, sulla base dell'abbinamento di codici di risposta e/o gli attributi dell'offerta standard o personalizzati dalla tabella dell'azione. Qualsiasi codice generato da Campaign

(campagna, offerta, cella o codice trattamento) associato nel processo di Risposta viene considerato "codici di risposta di interesse". Qualsiasi altro attributo dell'offerta, a prescindere dal fatto che sia standard o personalizzato, associato nel processo di risposta, viene considerato "attributo di risposta di interesse". Sarà ad esempio possibile servirsi del campo "Prodotti pertinenti" come attributo di un'offerta per tracciare le risposte rinviate. La logica di elaborazione della risposta si serve sia dei codici di risposta di interesse che degli attributi della risposta di interesse al fine di determinare le risposte dirette e rinviate.

L'esecuzione del processo di Risposta scrive quelle risposte nella tabella di sistema della cronologia delle risposte (UA_ResponseHistory, oppure il suo equivalente per ogni livello destinatario). Come nella cronologia dei contatti c'è una tabella di sistema della cronologia delle risposte per ogni livello destinatario che si sta tracciando.

I dati catturati nella cronologia delle risposte sono quindi disponibili per essere analizzati servendosi dei report delle prestazioni in Campaign.

Campaign registra in modo automatico i seguenti dati relativi al tracciamento delle risposte:

- Se la risposta è stata diretta (sono stati restituiti uno o più codici generati da Campaign) o rinviata (non è stato restituito nessun codice risposta)
- Se la risposta è stata ricevuta prima o dopo la data di scadenza della versione specifica dell'offerta
- Se il respondent era in una cella di destinazione o in una cella di controllo dalla campagna
- Se la risposta è stata unica o se è stata un duplicato
- Punteggi di attribuzione migliori, frazionali e multipli
- Il tipo di risposta (azione) attribuito alla risposta

Utilizzo di più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte

Sarà possibile disporre di un unico diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte per tutte le campagne della propria azienda. Nel caso in cui venga usata una tabella ad azione singola, l'amministratore di sistema avrà di norma impostato diagrammi di flusso delle sessioni per scrivere i dati nella tabella azione per l'elaborazione.

Tuttavia, l'implementazione di Campaign potrebbe servirsi di una o più tabelle azione, ciascuna collegata a un diagramma di flusso separato per il tracciamento delle risposte.

Si potrebbero usare più diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte quando:

- Si stanno tracciando risposte per livelli destinatario diversi
- Vi sono requisiti di elaborazione in tempo reale rispetto al batch
- Si vuole evitare di duplicare elevati quantitativi di dati
- Si vuole eseguire la procedura di hard-code su dati specifici per diverse situazioni
- Si necessita di una logica di elaborazione delle risposte personalizzata

Si stanno tracciando risposte per livelli destinatario diversi

(Necessario) Serve un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte per ogni livello destinatario per cui si ricevono e rilevano le risposte. Il processo di Risposta opera a livello destinatario della cella di ingresso, e scrive in modo automatico la tabella di cronologia delle risposte adeguata per quel livello destinatario. Per tracciare le risposte per due diversi livelli destinatario, ad esempio clienti e nuclei familiari, saranno necessari due processi di risposta diversi, presumibilmente in due diagrammi di flusso per il tracciamento delle risposte separati.

Vi sono requisiti di elaborazione in tempo reale rispetto al batch

(Necessario) La maggior parte delle sessioni di tracciamento delle risposte saranno diagrammi di flusso batch, che elaboreranno periodicamente gli eventi popolati in una tabella azione (ad esempio, elaborazione notturna degli acquisti dei clienti). La frequenza dell'esecuzione del tracciamento delle risposte dipende dalla disponibilità dei dati della transazione usati per popolare la tabella azione.

Nel caso in cui ad esempio vengano elaborate risposte da diversi canali (ad esempio web rispetto a posta diretta), potrebbe essere necessario separare le sessioni di elaborazione delle risposte dato che la frequenza della disponibilità dei dati della transazione in ingresso saranno diversi per ciascun canale.

Si vuole evitare di duplicare elevati quantitativi di dati

(Facoltativo) Nel caso in cui si disponga di elevati volumi di transazione (ad esempio milioni di transazioni di vendite al giorno) da sottoporre a valutazione, si potrebbe voler realizzare un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte che esegua direttamente l'associazione sui dati sorgente anziché sottoporli a ETL (estrazione, trasformazione, caricamento) in una tabella azione.

Si può ad esempio costruire un diagramma di flusso per il tracciamento delle risposte in cui il processo di Estrazione prenda i dati direttamente da una tabella cronologia delle transazioni di acquisto di un sistema e-commerce (sulla base di un particolare intervallo di date), e un processo di Risposta che esegua direttamente l'associazione a colonne in questa tabella da questo estratto.

Si vuole eseguire la procedura di hard-code su dati specifici per diverse situazioni

(Facoltativo) Si potrebbe voler eseguire la procedura di hard-code su dati specifici (ad esempio i tipi di risposte) per diverse situazioni, ad esempio diversi canali. Ad esempio, nel caso in cui si sia interessati nello specifico a tracciare un determinato tipo di risposta (ad esempio una "richiesta di informazioni") specifica di un determinato canale (ad esempio un "call center"), sarà possibile creare un campo derivato per filtrare queste risposte e usarlo in un diagramma di flusso per l'elaborazione delle risposte per estrarre tutte le richieste informazioni dal database del call center. Potrebbe essere più comodo creare i dati necessari per il tracciamento delle risposte servendosi dei campi derivati, ed estrarre i dati direttamente dalla sorgente, piuttosto che scrivere i dati su una singola tabella d'azione.

Si necessita di una logica di elaborazione delle risposte personalizzata

(Facoltativo). Nel caso in cui sia necessario scrivere le proprie regole per l'attribuzione delle risposte sarà possibile creare un diagramma di flusso specifico per il tracciamento delle risposte al fine di implementare la logica di tracciamento delle risposte. Nel caso in cui ad esempio sia necessario identificare i responder a un'offerta "Paghi 3 Prendi 4", sarà necessario uno sguardo su più transazioni per capire se una persona può essere un responder idoneo. Dopo aver trovato le persone idonee, sarà possibile inserirle in un processo di Risposta per registrare le risposte servendosi del codice di trattamento e del tipo di risposta adeguata.

Tracciamento delle risposte servendosi di codici offerte con componenti multiple

Sarà possibile tracciare le risposte servendosi di un campo derivato che consiste in un codice offerta multi-part (ovverosia un codice offerta composto da due o più codici). Tutte le parti del codice di offerta devono essere concatenate utilizzando la proprietà di configurazione `offerCodeDelimiter` in tutta la partizione. Il seguente esempio crea un campo derivato denominato `MultipleOfferCode` formato da due parti concatenate mediante il delimitatore predefinito "-":

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",
OfferCode2))
```

Quando si configura il processo Risposta affinché utilizzi il campo derivato come Campo di azione candidato, è necessario abbinare il campo derivato all'attributo Offerta/Trattamento di ciascun codice offerta presente nel codice con componenti multipli.

Limiti della data per il tracciamento delle risposte

Oltre a registrare se le risposte sono state fornite entro i limiti temporali validi dell'offerta (ovverosia dopo la data di validità e prima della data di scadenza) il tracciamento delle risposte registra anche se la risposta non è pervenuta nei limiti temporali validi per tutte le offerte. Campaign traccia le risposte tardive per tutte le offerte sulla base di un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta per fornire dati sulla frequenza con la quale le offerte vengono riscattate dopo le loro date ufficiali di fine.

I limiti di tempo per il tracciamento delle risposte in Campaign viene impostato a livello globale ed è applicato a tutte le offerte delle campagne. L'amministratore di sistema imposta il numero di giorni dopo la data di scadenza dell'offerta in cui le risposte verranno tracciate.

L'impostazione della data limita in modo automatico le istanze di trattamento che possono corrispondere a un evento. Più ridotto sarà il limite, più vengono migliorate le prestazioni, perché come possibili abbinamenti vengono restituite meno tabelle di trattamento.

Per i dettagli sull'impostazione dei limiti della data, consultare la sezione "Impostazione del numero di giorni dopo la fine di una campagna per registrare le risposte" in *Campaign Administrator's Guide*.

Tracciamento delle risposte per i controlli

Le risposte del gruppo di controllo vengono tracciate congiuntamente alle risposte alle offerte, servendosi del processo di risposta.

Le risposte delle celle di controllo vengono gestite esattamente come le risposte indirette, eccezion fatta per il fatto che gli eventuali codici di risposta vengono prima eliminati. Per eventuali risposte dai membri della cella di controllo, gli eventuali codici del tracciamento delle risposte vengono ignorati e viene verificata la presenza di eventuali abbinamenti degli attributi di interesse (ad esempio i prodotti pertinenti) con istanze di trattamento di controllo. Campaign si serve di un codice di trattamento unico a livello globale generato per tutti i trattamenti di controllo; i codici di trattamento di controllo non vengono tuttavia emessi, dato che i trattamenti di controllo sono sempre controlli di tipo nessun contatto, controllo di esclusione.

È possibile che lo stesso evento crediti sia istanze di trattamento di destinazione che istanze di trattamento di controllo. Ad esempio, nel caso in cui a un determinato cliente venga indirizzata un'offerta per il 10% su qualsiasi acquisto nel reparto donna, e nel caso in cui il cliente appartenga anche a un gruppo di controllo di esclusione che monitora gli eventuali acquisti del negozio, nel caso in cui il cliente faccia un acquisto servendosi del coupon, l'evento sarebbe associato sia all'istanza di trattamento di destinazione (per mezzo del codice di trattamento del coupon) che all'istanza di trattamento di destinazione. Le istanze del trattamento di controllo vengono inoltre contrassegnate con l'intervallo date valido o dopo la data di scadenza, esattamente come avviene per le istanze di trattamento di destinazione - ciò fornisce un valido confronto di controllo per eventuali attività eseguite in ritardo nella cella di destinazione.

Il sistema dell'attribuzione migliore o frazionale non viene usato per le risposte delle celle di controllo. Viene sempre utilizzata l'attribuzione multipla. In altre parole, nel caso in cui il respondent si trovi in una cella di controllo per un'offerta, e la sua azione si qualifichi come risposta indiretta per più controlli di trattamento, tutti questi trattamenti di controllo corrispondenti vengono accreditati per la risposta.

Tracciamento delle risposte per offerte personalizzate

Nel caso in cui siano stati usati campi offerta guidati dai dati, personalizzati o derivati o parametrizzati per generare diverse versioni dell'offerta, per fare in modo che le risposte a queste offerte personalizzate vengano correttamente attribuite, la tabella azione deve contenere i campi che rappresentano i campi attributo dell'offerta parametrizzati. Quando questi campi sono associati in un processo di Risposta come attributi di interesse e popolati, possono essere usati per ricondurre le risposte alle versioni dell'offerta o all'istanza di trattamento. Le risposte con valori per questi "attributi di interesse" devono avere valori che corrispondano a quelli per la persona registrati nella cronologia versione offerta, per poter essere attribuiti a quel trattamento.

Ad esempio, nel caso in cui vi fossero offerte di volo personalizzate con un aeroporto di partenza e un aeroporto di destinazione, la tabella azione dovrebbe contenere dei campi per "Aeroporto di partenza" e "Aeroporto di destinazione". Ogni transazione di acquisto di un volo conterrebbe questi valori, e il sistema di tracciamento delle risposte sarebbe in grado di far corrispondere il volo specifico acquistato da una persona alla versione (alle versioni) dell'offerta oggetto della promozione inviata. Questi campi verrebbero inoltre usati per tracciare le risposte indirette per i membri del gruppo di controllo, per vedere se hanno acquistato voli oggetto di promozioni ricevute in precedenza.

Tipi di risposta

I tipi di risposta sono le azioni specifiche che si stanno tracciando come ad esempio click-through, richiesta di informazioni, acquisto, attivazione, uso e via di seguito. Ogni tipo di risposta è rappresentato da un codice di risposta unico. I tipi e i codici di riposta sono definiti a livello globale nella tabella di sistema Tipo di Risposta Campaign e sono disponibili per tutte le offerte, nonostante non tutti i tipi di risposta siano pertinenti per tutte le offerte. Non ci si aspetterebbe ad esempio di vedere un tipo di risposta click-through per un'offerta postale diretta.

Quando gli eventi vengono scritti nella tabella azioni, ogni riga evento può avere solo un tipo di risposta. Nel caso in cui il campo tipo di risposta sia vuoto (zero) per un'azione, verrà tracciato come tipo di risposta predefinito ("sconosciuto").

Nel caso in cui un singolo evento debba essere associato a più tipi di risposte, sulla tabella azione devono essere scritte più righe, una per ogni tipo di risposta. Ad esempio, nel caso in cui un'istituzione finanziaria stia tracciando il livello d'uso dell'acquisto di una nuova carta di credito nel corso del primo mese dopo l'attivazione con tipi di risposta "Acq100," "Acq500," e "Acq1000," un acquisto di 500 $ potrebbe dover generare un evento con tipi di risposta sia "Acq100" che "Acq500," dato che l'acquisto soddisfa entrambe queste condizioni.

Nel caso in cui sia necessario rilevare complesse sequenze di transazioni separate che insieme costituiranno un evento di risposta, sarà necessario una sessione di monitoraggio separata che cerchi le transazioni idonee e, nel caso in cui vengano trovate, invia un evento alla tabella azione. Ad esempio, nel caso in cui una promozione di un venditore premi i clienti che acquistano 3 DVD nel mese di dicembre, sarà possibile creare un diagramma di flusso che calcoli il numero di acquisti DVD per ogni cliente, selezionare i clienti che hanno fatto tre o più acquisti e scrivere questi clienti nella tabella azione con un tipo di risposta speciale (ad esempio "Acq3DVD").

Per ulteriori dettagli sui tipi di risposta, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Categorie di risposta

Le risposte in Campaign rientrano in due categorie:

- Risposta diretta — sono stati restituiti uno più codici di tracciamento generati da Campaign con l'offerta e gli eventuali attributi di interesse sostituiti devono corrispondere.
- Risposta indiretta — non sono stati restituiti codici di tracciamento, ma almeno un attributi dell'offerta per il tracciamento delle risposte è stato restituito e abbinato. Le risposte dai gruppi di controllo di esclusione sono sempre risposte indirette.

Risposte dirette

Una risposta è considerata una risposta diretta se:

- Il respondent ha restituito almeno un codice generato da Campaign (campagna, cella, offerta o codice trattamento) che si abbina alla perfezione con una o più istanze di trattamento di destinazione generate da Campaign.

E

- Gli eventuali "attributi di interesse" (ovverosia qualsiasi attributi dell'offerta, standard o personalizzato, associato nel processo di Risposta per il tracciamento) restituiti devono avere un valore che corrisponde esattamente a quello dell'attributo nel trattamento.

Ad esempio, nel caso in cui il codice di trattamento sia un codice di risposta di interesse e il "Canale di risposta" è un attributo di interesse, una risposta in ingresso col valore "XXX123" per il codice di trattamento e "dettagliante" come Canale di Risposta non sarà considerato un abbinamento diretto per un trattamento con i rispettivi valori di "XXX123" e "Web."

Una risposta con un valore zero per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha l'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata a partire da un modello di offerta che contiene il tasso d'interesse come attributo dell'offerta.

Tuttavia, una risposta con un valore per un attributo di interesse che non esiste in un trattamento non evita un abbinamento. Ad esempio, nel caso in cui un modello di offerta sia stato creato dall'offerta Spedizione Gratuita senza un attributo offerta "tasso d'interesse" ed il "tasso d'interesse" è un attributo rilevante, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in ingresso non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

Il tracciamento delle risposte prende in considerazione se la risposta è stata fornita entro i limiti temporali validi dell'offerta (ovverosia dopo la data di validità e prima della data di scadenza) o se al contrario la risposta non è pervenuta nei limiti temporali validi. Campaign tiene traccia delle risposte tardive per un periodo di tempo configurabile dopo la data di scadenza di un'offerta.

Il tracciamento delle risposte identifica anche se una risposta diretta è provenuta da un respondent nel gruppo contattato originariamente, ovverosia la cella di destinazione.

Nota: nel caso in cui una risposta diretta non provenisse dal gruppo di destinazione iniziale, allora la risposta è considerata "virale" o "pass-along", a indicare che il responder in qualche modo ha ottenuto un codice di risposta valido, anche se non ha originariamente ricevuto l'offerta.

Può essere importante capire quante delle risposte provengono dal gruppo di destinazione, in modo particolare se si sta cercando di coltivare clienti di grande importanza. Questi valori possono essere suddivisi in report di prestazioni per vedere quante risposte dirette sono provenute dal gruppo di destinazione originale e quante invece erano risposte virali.

Le risposte dirette possono essere abbinamenti esatti o inesatti.

Corrispondenze esatte dirette

Una risposta viene considerata una corrispondenza esatta diretta se Campaign è in grado di identificare in modo univoco un'istanza di trattamento di destinazione da accreditare.

Nota: una procedura ottimale consiste nell'usare i codici di trattamento generati da Campaign per il tracciamento, in quanto Campaign può sempre identificare in modo univoco un'istanza di trattamento da accreditare nel caso in cui venga restituito il codice di trattamento.

Ad esempio nel caso in cui siano stati usati i codici di trattamento generati da un diagramma di flusso di contatto come codici coupon in un'offerta, e un codice trattamento viene restituito da un respondent in una delle celle di destinazione dell'offerta, allora la risposta è una corrispondenza diretta a quell'offerta.

Se si ricevono più attributi o codici di tracciamento di interesse, tutti i codici e i valori degli attributi devono corrispondere esattamente all'istanza di trattamento da conteggiare. In altre parole, nel caso in cui un respondent fornisca un codice di offerta, un codice di trattamento e un attributo d'offerta con un valore non zero, tutti devono corrispondere esattamente ai codici e ai valori dell'attributo offerta del trattamento.

Corrispondenze inesatte dirette

Una risposta viene considerata una corrispondenza inesatta diretta nel caso in cui Campaign non sia in grado di identificare in modo unico un'istanza di trattamento da accreditare, ma nel caso in cui i codici di tracciamento restituiti corrispondano a più istanze di trattamento di destinazione possibili.

Per restringere le istanze di trattamento di destinazione che riceveranno credito per questa risposta, nel caso in cui qualsiasi istanza di trattamento di destinazione avesse contattato il responder, Campaign allora elimina eventuali istanze di trattamento che non hanno contattato il responder. Nel caso in cui nessuna istanza di trattamento di destinazione avesse contattato il responder, tutte saranno conservate e tutte riceveranno credito per una risposta virale.

Ad esempio, nel caso in cui un cliente nel segmento di grande importanza ricevesse un'offerta da una campagna attribuita sia a clienti di grande importanza che di importanza minore e avesse restituito il codice dell'offerta, ciò abbinerebbe inizialmente due istanze di trattamento di destinazione (una per la cella di grande importanza e una per la cella di importanza minore). Applicando questa regola del tracciamento delle risposte, dato che l'istanza di trattamento per la cella di grande importanza aveva questo responder come destinazione, ma l'istanza di trattamento per la cella di importanza minore non ce l'aveva, l'ultimo viene eliminato. Solo l'istanza di trattamento associata al gruppo clienti di grande importanza riceve credito per questa risposta.

Inoltre, nel caso in cui la data di risposta si collocasse nell'intervallo di date valide delle istanze di trattamento, le eventuali istanze di trattamento non comprese in questo intervallo di data valida-data di scadenza vengono eliminate.

Nel caso in cui, ad esempio, un cliente fosse stato contattato sia nelle istanze di gennaio che di febbraio della stessa campagna, e nel caso in cui il codice offerta fosse stato restituito, abbinerebbe due istanze di trattamento di destinazione (una dal mese di gennaio e una dal mese di febbraio). Nel caso in cui ogni versione dell'offerta fosse scaduta alla fine del mese di emissione, una risposta in febbraio provocherebbe l'eliminazione dell'istanza di trattamento di gennaio in quanto scaduta. Per questa risposta riceverebbe credito unicamente l'istanza di trattamento di febbraio.

Dopo che le regole di tracciamento delle risposte sono state applicate e dopo che tutte le istanze di trattamento di destinazione non valide sono state eliminate

Campaign si serve di diversi metodi di attribuzione per calcolare il credito da assegnare alle eventuali restanti istanze di trattamento.

Risposte rinviate

Una risposta viene considerata rinviata quando vengono soddisfatte le seguenti condizioni:

- non viene restituito nessun codice di tracciamento generato da Campaign (campagna, cella, offerta o codice di trattamento)
- il responder appartiene a una cella di destinazione o a una cella di controllo
- è stato restituito almeno un attributo offerta usato per il tracciamento delle risposte
- tutti gli attributi dell'offerta restituiti corrispondono.

Una risposta con un valore zero per un attributo di interesse non può corrispondere a un trattamento che ha l'attributo dell'offerta. Ad esempio, una risposta nella quale manchi il valore per "tasso d'interesse" non può corrispondere a nessuna offerta creata a partire da un modello di offerta che contiene il tasso d'interesse come attributo dell'offerta.

Tuttavia, una risposta con un valore per un attributo di interesse che non esiste in un trattamento non preclude una corrispondenza. Ad esempio, nel caso in cui un modello di offerta sia stato creato dall'offerta Spedizione Gratuita senza un attributo offerta "tasso d'interesse" ed il "tasso d'interesse" è un attributo rilevante, il valore dell'attributo "tasso d'interesse" per una risposta in ingresso non conta nel momento in cui Campaign prende in considerazione le possibili corrispondenze rispetto ai trattamenti associati all'offerta Spedizione Gratuita.

Inoltre, il respondent deve essere stato contattato (e cioè deve essere stato nella cella di destinazione, oppure in un gruppo che è stato contattato) per fare in modo che la sua risposta conti come indiretta.

Ad esempio, nel caso in cui al cliente sia stato inviato un coupon per $1 di sconto sul detersivo per lavatrice e nel caso in cui il cliente abbia acquistato detersivo per lavatrice (anche senza aver beneficiato della promozione), Campaign attribuisce una risposta positiva a tale istanza di trattamento di destinazione.

Risposte rinviate dai gruppi di controllo

Tutte le risposte dai membri dei gruppi di controllo (che sono sempre controlli di esclusione in Campaign) sono risposte rinviate. Far corrispondere le risposte rinviate è l'unico meccanismo per dare crediti a delle risposte dai membri del gruppo di controllo con dati di controllo.

Dato che i membri di un gruppo di controllo non hanno ricevuto alcuna comunicazione, non possono avere codici di tracciamento da restituire.

Il tracciamento delle risposte monitora i membri dei gruppi di controllo per vedere se prendono un'azione desiderata senza aver ricevuto l'offerta. Ad esempio, una campagna si potrebbe rivolgere a un gruppo di clienti che non ha conti corrente con offerte per conti corrente. I membri del gruppo di controllo vengono tracciati per vedere se aprono un conto corrente nello stesso periodo dell'offerta del conto corrente.

Tutti gli eventi in ingresso vengono valutati al fine di verificare la presenza di possibili risposte indirette per le istanze del trattamento di controllo. I codici

risposta vengono eliminati, e i restanti attributi di interesse vengono valutati conformemente a istanze di trattamento di controllo al fine di verificare la presenza di possibili crediti di risposta.

Metodi di attribuzione

Campaign supporta tre metodi con i quali le risposte sono accreditate alle offerte:
- Miglior corrispondenza
- Corrispondenza frazionale
- Corrispondenza multipla

Tutti e tre questi metodi di attribuzione vengono usati in modo simultaneo e registrati come parte della cronologia della risposta. Sarà possibile scegliere di usarne uno, una combinazione oppure tutti insieme nei diversi report delle prestazioni al fine di valutare la campagna e le prestazioni dell'offerta.

L'attribuzione della risposta viene eseguita su istanze di trattamento di destinazione che rimangono dopo che le risposte non valide vengono eliminate (o perché l'istanza di trattamento non ha contattato il responder o perché l'istanza di destinazione è scaduta).

Ad esempio, a un respondent in una cella di destinazione a cui sono state date tre offerte restituisce un codice cella; non è possibile identificare un'istanza di trattamento esatta. Il sistema di attribuzione della miglior corrispondenza sceglierebbe una delle tre offerte per ricevere credito completo; l'attribuzione delle corrispondenze frazionali darebbe a ciascuna delle tre offerte 1/3 di credito ciascuna, e l'attribuzione delle corrispondenze multiple darebbe a tutte e tre le offerte credito completo per la risposta.

Miglior corrispondenza

Con l'attribuzione della miglior corrispondenza, solo un'istanza di trattamento di destinazione riceve credito completo per una risposta; eventuali altre istanze di trattamento corrispondenti ricevono credito zero. Nel caso in cui più istanze di trattamento corrispondano a una risposta, Campaign sceglie l'istanza di trattamento con la data di contatto più recente come miglior corrispondenza. Nel caso in cui vi siano istanze di trattamento multiple con la stessa ora e data di contatto, Campaign attribuisce il credito a una soltanto in modo arbitrario.

Nota: nel caso in cui vi siano più istanza di trattamento con la stessa ora e data di contatto, la stessa istanza riceverà credito ogni volta, ma non è opportuno aspettarsi che Campaign selezioni una specifica istanza di trattamento.

Corrispondenza frazionale

Con l'attribuzione frazionale della corrispondenza, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono $1/n$ dei crediti per la risposta, di modo che la somma di tutti i punteggi attribuiti dia 1 come risultato.

Corrispondenza multipla

Con l'attribuzione multipla delle corrispondenze, tutte le n istanze di trattamento corrispondenti ricevono credito pieno per la risposta. Ciò può portare a troppi crediti per i trattamenti, ecco perché questa funzione dovrebbe essere usata con cura. I gruppi di controllo vengono sempre tracciati servendosi dell'attribuzione multipla: ogni risposta da un membro del gruppo di controllo riceve credito pieno.

Capitolo 9. Oggetti archiviati

Nel caso in cui vi siano componenti della campagna che vengono usate con frequenza, è opportuno progettarli e salvarli come oggetti archiviati. Il riutilizzo di oggetti archiviati nei diagrammi di flusso e nelle campagna può comportare risparmi di tempo e un'uniformità superiore fra le diverse campagne.

I tipi di oggetti archiviati in Campaign sono:
- Campi derivati
- Variabili utente
- Macro personalizzate
- Modelli
- Cataloghi tabelle archiviate

Informazioni sui campi derivati

I campi derivati sono variabili che non esistono in una sorgente dati e sono creati da uno o più campi esistenti, anche su diverse sorgenti dati. In molti processi, la finestra di configurazione comprende un pulsante **Campi derivati** che è possibile utilizzare per creare una nuova variabile per le query, la segmentazione, l'ordinamento, il calcolo o la fornitura di un output a una tabella.

Sarà possibile rendere i campi derivati creati esplicitamente disponibili a un processo successivo abilitando l'opzione **Rendi permanente** in fase di creazione.

In generale, i campi derivati disponibili per un processo sono elencati nella cartella **Campi derivati**. I campi derivati sono disponibili unicamente per il processo all'interno del quale sono stati creati. Nel caso in cui non siano stati creati campi derivati in un processo, nell'elenco non compare nessuna cartella **Campi derivati**.

Per servirsi di un campo derivato in un altro processo non successivo, archiviare l'espressione campo derivato nell'elenco **Campi derivati archiviati**. L'inclusione nell'elenco Campi derivati archiviati rende un campo derivato disponibile per tutti i processi e tutti i diagrammi di flusso.

Creazione campi derivati

Si creano campi derivati dalle finestre di configurazione per i processi che supportano i campi derivati.

Solo i campi dalle tabelle selezionate nella finestra di dialogo di configurazione del processo possono essere usati in un'espressione campo derivato. Nel caso in cui la tabella desiderata non si apra, verificare che sia selezionata come tabella origine.

Indicazione delle restrizioni per i campi derivati

I nomi dei campi derivati hanno le seguenti restrizioni:
- Non possono avere uno dei seguenti tipi d nome:
  - Una parola chiave di database (come INSERT, UPDATE, DELETE o WHERE)
  - Un campo in una tabella del database associata
- Non possono utilizzare le parole `Yes` o `No`.

Se non ci si attiene alle seguenti restrizioni sulla denominazione, è possibile che si verifichino errori e disconnessioni del database quando vengono richiamati tali campi derivati.

Nota: I nomi dei campi derivati hanno inoltre specifiche restrizioni sui caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249

Creazione di un campo derivato

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.

   Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Nel campo **Nome campo**, immettere un nome per il nuovo campo derivato.

   Tutti i campi derivati creati precedentemente in questo processo vengono visualizzati nell'elenco a discesa **Nome campo**. Per creare un nuovo campo derivato, immettere un nome diverso.
3. Selezionare la casella di spunta **Rendi permanente** nel caso in cui si voglia archiviare e trasmettere i valori calcolati per questo campo.
4. Immettere un'espressione per il campo derivato direttamente nella casella di testo **Espressioni** oppure fare clic su **Supporto formula** per utilizzare la funzione **Supporto query**. È anche possibile utilizzare i campi riportati nell'elenco **Campi disponibili per espressione**, selezionando un nome campo e facendo clic su **<-Utilizza** per inserire il nome campo nella casella di testo **Espressione**.

   Un campo derivato può essere definito come valore null. Utilizzare NULL per restituire un valore null per uno snapshot oppure NULL_STRING per restituire un valore null con un tipo di dati stringa se si desidera che il campo derivato venga utilizzato con una macro Campaign.

   È possibile immettere una stringa come costante in un campo derivato. Se si utilizza una stringa, essa deve essere racchiusa tra doppie virgolette. Ad esempio, "mia stringa". Non sono richieste virgolette per stringhe numeriche.
5. (Facoltativo) Fare clic su **Verifica sintassi** per controllare la sintassi dell'espressione di campo derivato immessa.

   Ciò visualizzerà un messaggio di errore (se si è verificato un problema) oppure indicherà Controllo sintassi superato se la sintassi è corretta.
6. Fare clic su **OK** per salvare il nuovo campo derivato e tornare alla finestra di dialogo di configurazione del processo.

Creazione di un nuovo campo derivato da uno esistente

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.

   Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Dall'elenco a discesa **Nome campo**, selezionare il campo derivato esistente dal quale si desidera crearne uno nuovo.

   L'espressione per il campo derivato selezionato appare nell'area **Espressione**.
3. Modificare il nome del campo derivato esistente inserendo il nome che si desidera per il nuovo campo derivato.

   Importante: Non sarà possibile servirsi delle parole "Sì" o "No" come nomi dei campi derivati; eseguendo questa operazione nel database i risultati si scollegando quando vengono chiamati questi campi derivati.
4. Modificare l'espressione campo derivato a seconda delle necessità.

5. Fare clic su **OK** per salvare il nuovo campo derivato e tornare alla finestra di dialogo di configurazione del processo.

Utilizzo di una macro personalizzata per creare un campo derivato

1. Da un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.

   Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Nella finestra Crea campo derivato, fare clic su **Supporto formula**.

   Viene visualizzato un elenco di macro personalizzate in **Supporto formula**.
3. Selezionare una macro dall'elenco facendo doppio clic.

   Vengono visualizzate la dichiarazione e la descrizione della macro, e la macro viene inserita nella finestra del Supporto formula.
4. Selezionare i campi appropriati dall'elenco **Campi disponibili per espressione** per completare la propria espressione.
5. Fare clic su **OK** per salvare il nuovo campo derivato e tornare alla finestra di dialogo di configurazione del processo.

Archiviazione di campi derivati

I campi derivati sono disponibili unicamente nel processo in cui sono stati creati e nei processi successivi. Nel caso in cui ad esempio si definisca un campo derivato chiamato Pct_Usage con la formula:

(Curr_bal / Credit_limit) * 100

in un processo, Pct_Usage non sarà disponibile in nessun altro processo (eccezione fatta in un processo immediatamente consecutivo nel caso in cui sia abilitata l'opzione **Rendi Permanente**).

Sarà tuttavia possibile salvare la definizione del campo derivato esattamente come si salverebbe qualsiasi altra query. Sarà possibile archiviare la definizione di campo derivato nell'elenco **Campi derivati archiviati** e attribuire un nome (ad esempio, Pct_of_limit_used). In seguito, nel caso in cui si voglia utilizzare lo stesso campo derivato in un altro processo nello stesso diagramma di flusso o diverso, sarà sufficiente selezionare Pct_of_limit_used dall'elenco **Campi derivati archiviati** e inserire l'espressione derivata archiviata, invece di ricrearla da zero.

Archiviazione di un campo derivato

1. In un processo che supporta i campi derivati, creare il campo derivato che si desidera archiviare.
2. Fare clic sui campi derivati archiviati

   Compare la finestra elenco archiviato.
3. Selezionare **Salva espressione corrente nell'elenco archiviato**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Utilizzare la finestra Salva espressione campo derivato nell'elenco archiviato per specificare dove archiviare il campo, una politica di sicurezza se applicabile, ed eventuali note relative al campo derivato.
6. Fare clic su **Salva**.

   Nota: se si desidera archiviare un campo derivato già creato, selezionare il campo derivato dall'elenco a discesa **Nome campo**. Quando l'espressione del campo derivato appare nell'area **Espressione**, fare clic su **Espressioni archiviate**.

Utilizzo di un campo derivato salvato

1. In un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati** oppure su **Strumenti > Campi derivati archiviati** per accedere alla finestra Espressioni campi derivati archiviati.
2. Per l'elenco dei campi derivati archiviati, selezionare quello che si intende usare.

Come rendere persistente un campo derivato

Quando si rende persistente un campo derivato, vengono fornite indicazioni a Campaign di archiviare i valori calcolati e di renderli disponibili nei processi successivi. Ciò consente di risparmiare tempo e risorse, Campaign non deve ricalcolare questi valori di downstream nel diagramma di flusso.

1. Dalla finestra di configurazione di un processo che supporta i campi derivati, fare clic su **Campi derivati**.

   Compare la finestra Crea campo derivato.
2. Selezionare la casella di spunta **Rendi permanente** nel caso in cui si voglia archiviare e trasmettere i valori calcolati per questo campo.

Esempio: Campo derivato permanente

Si potrebbe avere un processo Seleziona configurato per scegliere gli ID sulla base di un vincolo su un campo derivato, collegato a un processo Snapshot per emettere i record selezionati che comprendono quel campo derivato. Se si contrassegna il campo derivato in modo che sia permanente, il valore calcolato viene trasmesso dal processo Seleziona al processo Snapshot.

Un altro uso dei campi derivati permanenti è con qualsiasi campo derivato di tipo aggregato (ad esempio AVG o GROUPBY). Questi campi aggregati vengono calcolati sulla base delle molteplici righe di dati all'interno della cella corrente, pertanto il valore di questi campi aggregati cambia, così come cambia il contenuto della cella. Con i campi derivati permanenti sarà possibile scegliere di mantenere il valore calcolato originale e poi di portarlo verso altri processi. Nel caso in cui si sceglie di ricalcolare invece il campo derivato, si ottiene un valore calcolato sulla base dei record restanti nella cella corrente.

Quando un processo prende più input, come ad esempio un processo di Snapshot che lavora con l'input da due processi Seleziona, tutti i campi derivati permanenti sono disponibili per il processo di downstream.

Nel caso in cui un campo derivato non sia disponibile in tutti i processi Seleziona in ingresso, e sia compreso nell'output per un processo Snapshot, allora il processo Snapshot visualizza un valore ZERO per il campo derivato permanente in tutte le righe di output dal processo Seleziona che non aveva un campo derivato permanente.

Nel caso in cui un campo derivato permanente non sia disponibile in tutti i processi Selezione in ingresso, e nel caso in cui venga usato per definire un processo Segmento, allora il processo Segmento contiene dei segmenti vuoti per i processi Seleziona che non avevano un campo derivato permanente.

Il processo Segmento rimane non configurato nel caso in cui si cerchi di definire un segmento con un'espressione che utilizza più di un campo derivato persistente non disponibile in tutti i processi Seleziona.

Le seguenti linee guida si applicano ai campi derivati permanenti (PDF):

- I PDF si fissano a una cella in arrivo (vettore)
- I PDF vengono calcolati prima dell'esecuzione della query
- Sono disponibili più PDF nei seguenti processi:
  - Snapshot: nel caso in cui un PDF non sia definito per un cella, il relativo valore è = ZERO. Nel caso in cui un singolo ID sia più grande di una cella, viene emessa una riga per ogni cella.
  - Segmento: i PDF non sono disponibili per la segmentazione per campo quando vengono selezionate più celle di input. I PDF devono esistere in tutte le celle di input selezionate per l'utilizzo in un segmento tramite query.
- I PDF conservano solo un valore singolo (selezionato in modalità casuale) per valore ID, a prescindere dal numero di volte in cui un ID si verifica nei dati. Quindi, quando l'output non comprende campi della tabella (e comprende un ID IBM Unica), sarà disponibile un solo record per valore ID.

  Tuttavia, quando si usa un campo derivato sulla base di un campo tabella, l'output comprende un campo tabella indirettamente. Quindi, sarà disponibile un record per ogni istanza di un valore ID. In altre parole, se il valore ID si verifica sette volte nei dati, verranno emessi sette record.

I campi derivati persistenti archiviano solo un valore *singolo* per ciascun ID del destinatario, il quale viene selezionato in modalità casuale dai valori disponibili. Ciò significa che quando si sta lavorando con dati non normalizzati, sarà necessario servirsi di una funzione macro GROUPBY per ottenere il comportamento desiderato.

Ad esempio, ipotizziamo di voler trovare dalla tabella delle transazioni d'acquisto l'importo in dollari più alto in una singola transazione da un cliente e di volerlo salvare come campo derivato permanente per la lavorazione downstream. Si potrebbe scrivere un campo derivato (e poi contrassegnarlo come campo permanente) come segue:

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Rispetto ai dati delle transazioni d'acquisto non normalizzati come ad esempio questo, nel nostro caso si potrebbe scrivere così:

CID	DATA	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
Un	1/1/2007	$200	$300
Un	3/15/2007	$100	$300
Un	4/30/2007	$300	$300

Quando il campo derivato viene reso permanente, sceglie (casualmente) un qualsiasi valore (sono tutti $300) e rende permanente il valore $300 per il cliente A.

Un secondo esempio, meno ovvio, potrebbe consistere nel selezionare un punteggio modello predittivo da una tabella di punteggio per uno specifico modello X. In questo caso il campo derivato potrebbe essere così:

```
ModelX_score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

E i dati potrebbero essere:

CID	MODELLO	PUNTEGGIO	MODELX_SCORE
Un	Un	57	80

CID	MODELLO	PUNTEGGIO	MODELX_SCORE
Un	B	72	80
Un	X	80	80

Rendendo permanente il campo derivato, ModelX_Score, da' il valore desiderati al valore del punteggio di 80. Sarebbe sbagliato creare un campo derivato:

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Ciò porterebbe a questo risultato:

CID	MODELLO	PUNTEGGIO	BAD_MODELX_SCORE
Un	Un	57	ZERO
Un	B	72	ZERO
Un	X	80	80

Quindi, quando si rende permanente il campo derivato Bad_ModelX_score, il valore permanente potrebbe essere ZERO od 80. Nel caso in cui si stia lavorando con dati non normalizzati e i valori del campo derivato non siano tutti gli stessi, rendendo persistente il campo derivato potrebbe determinare la restituzione di un *qualsiasi* valore. Ad esempio, definendo Derived_field_Score = SCORE e rendendolo persistente si potrebbe ottenere il valore 57, 72, o 80 per il cliente A. Per garantire il comportamento desiderato, sarà necessario utilizzare la macro GROUPBY sull'ID cliente e garantire che il valore del campo derivato sia lo *stesso* per tutti i dati di quel cliente.

Informazioni sulle variabili utente

Campaign supporta le variabili utente, che possono essere utilizzate durante la configurazione del processo quando si creano query ed espressioni.

Linee guida per l'utilizzo delle variabili utente

Le seguenti linee guida si applicano alle variabili utente:

- Le variabili utente sono locali rispetto al diagramma di flusso in cui sono definite e utilizzate, ma hanno un ambito globale all'interno di quel diagramma di flusso.
- Le variabili utente utilizzano la seguente sintassi: UserVar.UserVarName
- Le variabili utente utilizzano il campo **Valore iniziale**, che contiene il valore assegnato quando una variabile utente viene inizialmente definita nella finestra di dialogo **Variabili utente**. Il campo **Valore iniziale** viene utilizzato solo per impostare il **Valore corrente** prima dell'esecuzione di un diagramma di flusso. Si tratta del **Valore corrente** utilizzato da Campaign durante l'esecuzione di un diagramma di flusso.

  Nota: se il campo Valore corrente per una variabile utente non è impostato e si avvia l'esecuzione di un processo o di un ramo, Campaign non sarà in grado di risolvere la variabile utente. Campaign imposta solo il valore corrente di una variabile utente sul **valore iniziale** prima dell'esecuzione di un diagramma di flusso.
- È possibile modificare il campo **Valore corrente** di una variabile utente nella finestra Campo derivato di un processo Seleziona.

- Le variabili utente possono essere impostate su costanti o espressioni, ad esempio UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age).

  Nota: Se si utilizza un'espressione che restituisce più valori (come UserTable.Age+3, che restituirà un valore per ciascun record nella tabella), la variabile utente viene impostata sul primo valore restituito.
- Quando si utilizzano le variabili utente all'interno di istruzioni SQL, non racchiuderle tra virgolette singole o doppie.
- Se si passano nomi di oggetti nel database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), ci si deve assicurare che il nome dell'oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. Diversamente, si riceverà un errore di database.
- I valori delle variabili utente possono essere trasmessi durante l'esecuzione del processo.
- Le variabili utente sono supportate nei trigger in uscita.
- Le variabili utente sono supportate per l'uso nelle macro personalizzate.

Creazione di una variabile utente

1. Da un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Variabili utente**.

   Si apre la finestra di dialogo Variabili utente.
2. Nella colonna **Nome variabile**, immettere un nome per la nuova variabile utente facendo clic sul punto di accesso **<Fare clic qui per aggiungere un nuovo elemento>**.
3. Nella colonna **Tipo di dati**, selezionare un tipo di dati dall'elenco a discesa. Se non si seleziona un tipo di dati, l'applicazione seleziona **Nessuno** quando si fa clic su **OK**.

   Il tipo di dati **Nessuno** potrebbe generare risultati imprevedibili; per evitare ciò, specificare il tipo di dati corretto.
4. Nella colonna **Valore iniziale**, immettere il valore iniziale (di partenza) per la variabile utente. È possibile inoltre produrre il profilo di campi per valori disponibili facendo clic sul pulsante dei puntini di sospensione che diventa disponibile quando si fa clic all'interno della colonna.
5. Nella colonna **Valore corrente**, immettere un valore corrente per la variabile utente. È possibile inoltre produrre il profilo di campi per valori disponibili facendo clic sul pulsante dei puntini di sospensione che diventa disponibile quando si fa clic all'interno della colonna.
6. Ripetere questa procedura per ciascuna variabile utente che si desidera creare.
7. Quando si completa la definizione delle variabili utente, fare clic su **OK**.

   L'applicazione archivia le nuove variabili utente. Le variabili possono essere accedute successivamente durante la configurazione dei processi.

Dopo l'esecuzione di un diagramma di flusso, il **valore corrente** di ciascuna variabile utente viene visualizzato nella sezione **Valore corrente** di ciascuna variabile utente. Se il valore corrente è diverso dal valore iniziale, è possibile ripristinare il valore iniziale facendo clic su **Ripristina valori predefiniti**.

Nota: Se il **valore corrente** di una variabile utente viene ridefinito in un processo Seleziona, la reimpostazione manuale del **valore corrente** sul **valore iniziale** non avrà alcun effetto sul valore della variabile utente durante l'esecuzione di un diagramma di flusso, ramo o processo.

Informazioni sulle macro personalizzate

Una macro personalizzata è una query che viene creata utilizzando un'espressione IBM Unica , un SQL raw o un SQL raw che include un valore. Le macro personalizzate supportano anche le variabili e questo le rende maggiormente efficaci rispetto alle query predefinite che dovrebbero sostituire.

Si può salvare una macro personalizzata e utilizzarla durante il processo di configurazione in un diagramma di flusso, e nella definizione di campi derivati.

Il supporto per SQL raw migliora le prestazioni, consentendo di portare avanti transazioni complesse nel database piuttosto che dover filtrare i dati raw e manipolarli nel server applicativo.

Campaign supporta i seguenti tre tipi di macro personalizzata, che a loro volta supportano un numero illimitato di variabili:
- Macro personalizzate che utilizzano un'espressione IBM Unica
- Macro personalizzate che usano un SQL raw
- Macro personalizzate che usano un SQL raw e includono un valore specifico

Importante: Dal momento che anche gli utenti non professionisti potranno usare le macro personalizzate, bisognerebbe descrivere dettagliatamente il loro funzionamento, catalogare le macro in cartelle divise per tipo, e così via, per ridurre la possibilità che possa essere utilizzata una macro personalizzata in modo non corretto e quindi estrarre dati inattesi.

Creazione di una macro personalizzata

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Macro personalizzate**.

   Si aprirà la finestra di dialogo Macro personalizzate, mostrando le macro personalizzate già create.
2. Fare clic su **Nuovo elemento**.
3. Dall'elenco a discesa **Salva in**, selezionare l'ubicazione della cartella nella quale si desidera salvare la macro personalizzata.
4. Nel campo **Nome**, immettere un nome e una dichiarazione per la macro personalizzata, così che possa essere riportata come riferimento, utilizzando la seguente sintassi:

   MacroName(var1,var2,...)

   Si dovrebbe specificare soltanto il nome della macro personalizzata (che dev'essere unico) e l'elenco di variabili.

   MacroName deve essere formulato con caratteri alfanumerici. Non è possibile utilizzare spazi nella stringa MacroName, ma è possibile utilizzare i caratteri di sottolineatura (_).

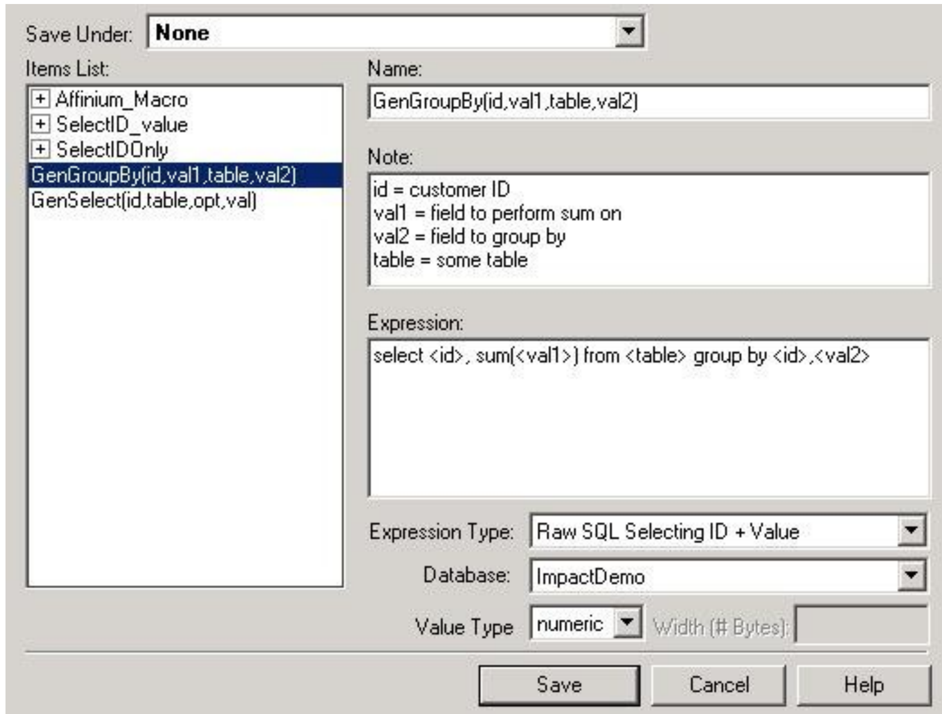
   Nota: Se una macro personalizzata ha lo stesso nome di una macro incorporata, la macro personalizzata avrà la precedenza. La procedura ottimale, per evitare confusione, è quella di non denominare le macro personalizzate con nomi di operatori o con gli stessi nomi delle macro incorporate in Campaign. L'eccezione avverrebbe soltanto in caso si voglia usare sempre la nuova macro personalizzata e rendere la macro predefinita inaccessibile.

Importante: I nomi delle variabili devono corrispondere con esattezza ai nomi delle variabili contenuti nelle definizioni delle macro personalizzate che si trovano nella finestra Espressione, e devono essere espressi in un elenco separato da virgole tra parentesi.

5. Dall'elenco a discesa **Politica di sicurezza**, selezionare una politica di sicurezza per la nuova macro personalizzata.
6. In alternativa, è possibile utilizzare il campo **Nota** per inserire qualunque nota riguardante la nuova macro personalizzata, fornendo una spiegazione chiara della funzionalità per la quale la macro personalizzata è stata creata e cosa rappresenta ciascuna variabile.
7. Dall'elenco a discesa **Tipo di espressione** , selezionare il tipo di macro personalizzata che si sta creando.
   - Se si seleziona **SQL raw: Selezione elenco ID ,** sarà necessario selezionare anche un database dall'elenco a discesa nel campo **Database**.
   - Se si seleziona **SQL raw: Selezione ID + Valore**, sarà necessario anche selezionare un database dall'elenco a discesa del campo **Database** e il tipo di valore del campo dall'elenco a discesa **Tipo di valore**. Assicurarsi che il tipo di valore selezionato sia corretto. Diversamente, quando successivamente si proverà a creare un profilo per questa query, si otterrà un errore "Mismatched Type".
   - Se è stato selezionato **Testo** come tipo di valore, specificare la grandezza del tipo di valore in byte nel campo **Larghezza (num. byte)**. Sarà possibile scoprire la grandezza in byte dal database. In caso non si abbia accesso al database o non sia possibile recuperare l'informazione, inserire 256, la grandezza massima.
8. Fare clic all'interno del campo **Espressione** per aprire la finestra Specificare i criteri di selezione.
9. Creare l'espressione di query. Si possono usare tutte le variabili che si desiderano. La sintassi della variabile è alfanumerica e la variabile deve essere racchiusa tra parentesi ad angolo aperte e chiuse (<>). Operandi (valori e stringhe) e operatori possono essere variabili.

   Importante: Non usare le variabili utente per i diagrammi di flusso nelle definizioni delle macro personalizzate, in quanto le macro personalizzate sono globali e le variabili utente per i diagrammi di flusso non lo sono.

Esempio: macro personalizzata che utilizza l'SQL raw per la selezione di un ID e un valore



10. Fare clic su **Salva** per salvare la macro personalizzata.

    La macro personalizzata viene dunque archiviata, e può essere richiamata facendo clic sul suo nome.
11. Fare clic su **Chiudi** per uscire dalla finestra di dialogo Macro personalizzate.

Linee guida per macro personalizzate

Tenere presente le seguenti linee guida durante la creazione o l'utilizzo di una macro personalizzata:

- Il nome di una macro personalizzata dev'essere formulato in caratteri alfanumerici. Non si possono usare spazi nella stringa del nome, ma è possibile utilizzare i caratteri di sottolineatura (_).
- Se un'origine dati è stata configurata con la proprietà ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE, è *necessario* scrivere le macro personalizzate di SQL raw con una clausola **ORDER BY** per ordinare i record restituiti dai campi chiave del livello destinatario nel quale si sta lavorando. Diversamente, se l'ordine di catalogazione non è quello che si aspettava, un errore verrà generato quando la macro personalizzata verrà usata in un campo derivato in un processo Snapshot.
- Se non si confronta il valore restituito col valore di una macro personalizzata, se il valore è numerico, i valori non uguali allo zero sono considerati VERI (e quindi gli ID associati con essi verranno selezionati) e i valori zero sono considerati FALSI. I valori di stringa sono sempre considerati FALSI.
- Nella creazione di una macro personalizzata che utilizzi SQL semplice, utilizzare una tabella temporanea può velocizzare le prestazioni di SQL semplice, esaminando la quantità di dati con la quale si deve lavorare.

  Quando una macro personalizzata utilizza delle tabelle temporanee nella sua logica sottostante, una tabella temporanea verrà forzata sul database così che la logica riesca.

Tuttavia, se una macro personalizzata è utilizzata in un SELECT di primo livello, non esiste alcuna cronologia che Campaign possa utilizzare per forzare una tabella temporanea nel database, con conseguente errore della logica.

Quindi, durante la creazione di una macro personalizzata che usi SQL semplice, potrebbe esserci bisogno di due versioni della stessa macro personalizzata - una che utilizzi il bonus della tabella temporanea e uno che non lo faccia.

La macro personalizzata senza i bonus della tabella temporanea può essere utilizzata all'inizio di un albero (per esempio, nel primo SELEZIONA). Quella con i bonus della tabella temporanea può essere utilizzata in qualsiasi altra posizione nell'albero dove possa essere inserita una tabella temporanea da poter sfruttare.

- Gli accessi automatici possono avvenire quando si combinano valori restituiti dalle macro personalizzate quando li si mette in query contro dati non normalizzati, che probabilmente è qualcosa che non succederà.

  Ad esempio, se si utilizza una macro personalizzata basata su un SQL raw che restituisce un valore e (in un processo Snapshot ad esempio) si esternalizza la macro personalizzata e un altro campo dalla tabella sulla quale la suddetta macro è basata, Campaign esegue un'unione automatica su quella tabella. Se la tabella non è normalizzata, si finirà con un prodotto Cartesiano (che indica quando il numero di record mostrati è maggiore di quelli attesi).
- Le macro personalizzate sono ora di consultazione, perché la definizione della macro personalizzata non viene copiata nel processo corrente.

  In fase di esecuzione, una macro personalizzata viene risolta ricercando la sua definizione nella tabella di sistema **UA_CustomMacros** (dove vengono archiviate le definizioni) e poi utilizzata/eseguita.
- A differenza di altre query predefinite, i nomi delle macro personalizzate devono essere unici, indipendentemente dalla cartella nella quale vengono salvate. Nelle release precedenti alla 5.0, era possibile archiviare una query chiamata A, per esempio, sia nella cartella F1 che in quella F2.

  Campaign supporta le query archiviate delle release precedenti. In ogni caso, i riferimenti alle query non uniche già in archivio devono utilizzare la vecchia sintassi:

  storedquery(<nome query>)
- Durante la risoluzione delle variabili utente nelle macro personalizzate, Campaign utilizza il valore corrente della variabile utente durante il controllo della sintassi. Se il valore corrente viene lasciato vuoto, Campaign genera un errore.
- Il token della tabella temporanea è fornito come un'impostazione avanzata per l'ottimizzazione delle prestazioni che esamina la quantità di dati estratti dal database per il set di ID per i destinatari nella tabella temporanea disponibile per l'utilizzo nel processo corrente. Questo elenco di ID di tabelle temporanee potrebbe essere un insieme più ampio degli ID nella cella corrente. Quindi, le funzioni aggregate eseguite sulla tabella temporanea (per esempio, media o somma) non sono supportate e potrebbero generare risultati non corretti.
- Se si intende impiegare la macro personalizzata in database diversi, si può voler utilizzare un'espressione IBM Unica anziché un SQL raw, dal momento che un SQL raw può essere specifico per un particolare database.
- Se una macro personalizzata contiene un SQL semplice e un'altra macro personalizzata, la suddetta macro è risolta, eseguita e il suo valore restituito prima che l'SQL semplice sia eseguito.

- Campaign gestisce una virgola come separatore di parametri. Se state utilizzando virgole come caratteri letterali in un parametro, racchiudete il testo tra parentesi aperte e chiuse ({}), come nel seguente esempio:

  TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- Campaign supporta la sostituzione semplice dei parametri in macro personalizzate utilizzando il codice SQL raw. Ad esempio, se si imposta una casella del processo Seleziona in un diagramma di flusso contenente questa query:

  ```
  exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
  'autodcc')
  ```

  Campaign sostituirà correttamente la tabella temporanea effettiva al posto del token <temptable>. Tenere presente che sono richieste le virgolette singole per racchiudere il nome tabella.

Le seguenti tabelle descrivono come Campaign gestisce le macro personalizzate nelle query e nei campi derivati.

Macro personalizzate nelle query e nei campi derivati (processi Seleziona, Segmento e Destinatario)

Tipo di macro personalizzata	Come viene usata
SQL raw: ID	Viene eseguita in una query separata. L'elenco ID viene unito ad altri risultati. Se una macro personalizzata contiene un'altra macro personalizzata e l'SQL raw, le suddette macro vengono risolte, eseguite e il loro valore restituito prima che il raw venga eseguito.
SQL raw: ID + Valore	Si aspetta che il valore restituito venga usato in un'espressione o come comparativo. Se il valore non viene utilizzato in questo modo, Campaign gestisce un valore diverso da zero come TRUE per la selezione ID e un valore e stringa equivalenti a zero come FALSE.
Espressione IBM Unica	L'espressione è risolta e viene operato un controllo della sintassi. Viene supportata una query per tabella, e gli ID sono sincronizzati/incorporati.

In una query di SQL raw (processi Seleziona, Segmento e Destinatario)

Tipo di macro personalizzata	Come viene usata
SQL raw: ID	La macro personalizzata è risolta e poi la query viene eseguita.
SQL raw: ID + Valore	Non supportato.
Espressione IBM Unica	L'espressione è risolta, ma non viene operato alcun controllo della sintassi. Se l'espressione non è corretta, viene rilevata dal database del server quando viene eseguita.

Gestione di una macro personalizzata

Si può creare una struttura a cartelle per organizzare le macro personalizzate. Si possono quindi spostare le macro personalizzate da una cartella all'altra all'interno di questa struttura.

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Macro personalizzate**.

   Si aprirà quindi la finestra di dialogo Macro personalizzate.
2. Spostarsi all'interno di **Elenco elementi** per selezionare la macro che si desidera modificare.

   L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate relative alla macro selezionata.
3. Fare clic su **Modifica/Sposta** per modificare o spostare la macro selezionata.

   Si aprirà la finestra di dialogo Modifica/Sposta macro personalizzate.
4. È possibile cambiare il nome della macro, modificare la nota, cambiare la cartella/ubicazione nella quale è archiviata la macro o fare clic su **Modifica** per modificare l'espressione.
5. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.
6. Fare clic su **Chiudi** per uscire dalla finestra di dialogo Macro personalizzate.

Informazioni sui modelli

Un modello è un gruppo di processi selezionati e salvati dai diagrammi di flusso. I modelli permettono di progettare e configurare uno o più processi solo una volta, e poi salvarli nella Libreria modelli. I modelli salvano le configurazioni dei processi e le associazioni di tabelle, e sono disponibili per qualunque sessione o campagna.

Come copiare un modello nella Libreria modelli

È possibile aggiungere i modelli alla libreria di modelli copiandoli nella libreria stessa.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, selezionare il processo o i processi che si desidera salvare come modello. Utilizzare **Maiusc+Clic** e **Ctrl+Clic** per la selezione di più processi.
2. Fare clic con il tasto destro del mouse sul processo o sui processi che si desidera copiare e selezionare **Copia nella libreria di modelli**.

   Si aprirà la finestra Salva Modello.
3. Immettere il nome del modello nel campo **Nome**.

   Non è possibile utilizzare spazi nella stringa del nome. I modelli archiviati vengono identificati con il nome, che deve dunque essere unico nella cartella nella quale è archiviato.
4. (Facoltativo) Immettere una descrizione di testo in formato libero nel campo **Nota**.
5. (Facoltativo) Selezionare una cartella nella quale verrà allocato il modello. Selezionare una cartella esistente dall'elenco o selezionare **Nuova cartella** per crearne una nuova. La cartella attualmente selezionata viene mostrata dopo il campo **Salva in**, sopra il campo **Elenco di elementi**. Per creare una nuova cartella, fare clic su **Nuova cartella**. Si può inserire un numero illimitato di cartelle (incluse cartelle a nido gerarchiche) per organizzare e archiviare i modelli.
6. Fare clic su **Salva**.

Come incollare un modello dalla Libreria di modelli

È possibile incollare un modello dalla libreria di modelli a un diagramma di flusso che si sta creando.

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità Modifica, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Modelli archiviati**.

   Si aprirà la finestra di dialogo dei Modelli archiviati.
2. Selezionare un modello dall'elenco **Elementi**.
3. Fare clic su **Incolla modello**.

Il modello selezionato viene incollato nell'area di lavoro del diagramma di flusso.

Nota: I processi inseriti potrebbero apparire in posizione superiore rispetto ad altri processi già presenti nel diagramma di flusso. Tutti i processi inseriti vengono inizialmente selezionati per permettere di spostarli più facilmente come gruppo.

Si può accedere ai modelli da qualunque altra sessione o campagna attraverso la Libreria modelli. Se un modello viene incollato in un diagramma di flusso che ha associazioni di tabella differenti, l'associazione sottostante viene ampliata ma non sostituita dalla nuova associazione, a meno che il(i) nome(i) della(e) tabella(e) non sia(no) lo(gli) stesso(i).

Gestione di un modello

È possibile creare nuove cartelle, modificare, spostare e rimuovere modelli archiviati tramite questo comando.

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità Modifica, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Modelli archiviati**.

   Si aprirà la finestra di dialogo dei Modelli archiviati.
2. Da **Elenco di elementi**, selezionare il modello che si desidera modificare o spostare.
3. Fare clic su **Modifica/Sposta**.

   Si aprirà la finestra di dialogo Modifica/Sposta modelli archiviati.
4. Nel campo **Salva in**, specificare la cartella/ubicazione nella quale si desidera spostare il modello.
5. Si può anche cambiare il nome del modello archiviato, o modificare la nota ad esso associata.
6. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.
7. Fare clic su **Chiudi** per uscire dalla finestra Modelli archiviati.

Informazioni sui cataloghi delle tabelle archiviate

Un catalogo tabelle è una raccolta di tabelle associate dagli utenti. I cataloghi tabelle archiviano tutte le informazioni di meta dati delle associaizoni di tabelle create dagli utenti per il riutilizzo attraverso diagrammi di flusso. Per impostazione predefinita, i cataloghi delle tabelle vengono archiviati in un formato binario di proprietà utilizzando l'estensione `.cat`.

Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di cataloghi delle tabelle, consultare *Campaign Administrator's Guide*

Accesso ai cataloghi di tabelle archiviate

Da una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**.

Si aprirà la finestra di dialogo Cataloghi tabelle archiviate.

Nota: Se si posseggono gli appositi permessi, è anche possibile accedere ai cataloghi archiviati dalla pagina Impostazioni Campagna. Per ulteriori informazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Modifica di un catalogo delle tabelle

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**.

   Si apre la finestra di dialogo Cataloghi tabelle archiviate.
2. Selezionare il catalogo delle tabelle desiderato in **Elenco elementi**.

   L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate del catalogo delle tabelle selezionato, incluso il nome del catalogo e il percorso del file.
3. Fare clic su **Modifica/Sposta**.
4. Si può cambiare il nome del catalogo tabelle archiviato, modificarne la descrizione, o cambiare la cartella/locazione nella quale è stato archiviato.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Nella finestra Cataloghi tabelle archiviate, fare clic su **Chiudi**.

Rimozione di un catalogo delle tabelle

Importante: È necessario rimuovere i cataloghi delle tabelle utilizzando solo l'interfaccia Campaign. Se le tabelle vengono rimosse oppure i cataloghi delle tabelle vengono modificati direttamente nel file system, Campaign non può garantire l'integrità dei dati nel sistema.

1. Su una pagina del diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Opzioni** e selezionare **Cataloghi tabelle archiviate**.

   Si apre la finestra Cataloghi tabelle archiviate.
2. Selezionare il catalogo delle tabelle desiderato in **Elenco elementi**.

   L'area **Informazioni** mostra le informazioni dettagliate del catalogo delle tabelle selezionato, incluso il nome del catalogo e il percorso del file.
3. Fare clic su **Rimuovi**.

   Viene visualizzato un messaggio di conferma che richiede di confermare la rimozione del catalogo delle tabelle selezionato.
4. Fare clic su **OK**.
5. Nella finestra Cataloghi tabelle archiviate, fare clic su **Chiudi**.

Capitolo 10. Sessioni

Come le campagne, le sessioni sono composte di diagrammi di flusso individuali. Pertanto, le sessioni permettono di creare costrutti di dati persistenti (come segmenti strategici, dimensioni gerarchiche archiviate, e cubi) che sono disponibili globalmente per tutte le campagne. Si possono usare le sessioni per creare diagrammi di flusso che:

- Trasformino i dati richiesti attraverso le campagne;
- Producano file di input PredictiveInsight;
- Contengano segmenti strategici.

Nota: Nella creazione dei diagrammi di flusso, fare attenzione a non creare dipendenze cicliche tra i processi. Ad esempio, il diagramma di flusso ha un processo Seleziona che fornisce l'input a un processo Crea segmento. Se si sceglie come input nel processo Seleziona un segmento che verrà creato dallo stesso processo Crea segmento cui il processo Seleziona fornisce l'output, si creerà una dipendenza ciclica. Questa situazione può provocare un errore quando si cerca di eseguire il processo.

Operazioni con le sessioni

Con le sessioni si possono eseguire le seguenti attività:

- "Creazione di una sessione"
- "Informazioni sull'organizzazione delle sessioni" a pagina 216
- "Visualizzazione di una sessione" a pagina 214
- "Mdifica dei dettagli del riepilogo di una sessione" a pagina 214
- "Modifica dei diagrammi di flusso di una sessione" a pagina 214
- "Informazioni sulla copia di sessioni" a pagina 215
- "Informazioni sull'esecuzione delle sessioni" a pagina 215
- "Spostamento di una sessione" a pagina 215
- "Eliminazione di una sessione" a pagina 216

Nota: Per utilizzare le sessioni sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Creazione di una sessione

1. Selezionare `Campagna > Sessioni`.

   La pagina Tutte le sessioni visualizza la struttura della cartella utilizzata per organizzare le sessioni della propria azienda. Se all'interno della pagina Tutte le sessioni è già stata precedentemente aperta una sottocartella, verrà invece visualizzata questa sottocartella.
2. Navigare nella struttura della cartella finché non vengono visualizzati i contenuti della cartella che si desidera aggiungere alla propria sessione.
3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una sessione**.

   Viene visualizzata la pagina Nuova sessione.
4. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della sessione.

Nota: I nomi delle sessioni hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

   Nota: Si può anche fare clic su **Salva e aggiungi diagramma di flusso** per iniziare subito a creare i diagrammi di flusso della propria sessione.

Visualizzazione di una sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sul nome della sessione che si desidera visualizzare per aprire la scheda **Riepilogo** della sessione.

   O
3. Fare clic sull'icona **Visualizza una scheda** accanto al nome della sessione che si desidera visualizzare.

   La scheda **Riepilogo** e i nomi di tutti i diagrammi di flusso nella sessione compariranno in un menu contestuale.
4. Selezionare la tabella di sessione che si vuole visualizzare.

   La sessione si aprirà alla tabella selezionata.

Mdifica dei dettagli del riepilogo di una sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sul nome della sessione della quale si vogliono modificare i dettagli di riepilogo.

   La sessione si apre sulla sua scheda **Riepilogo**.
3. Fare clic sull'icona **Modifica riepilogo**.
4. Apportare le modifiche desiderate sulla scheda **Riepilogo**.

   Nota: I nomi delle sessioni hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
5. Quando si è terminato di apportare modifiche, fare clic su **Salva modifiche**.

   Le modifiche sono state salvate e la sessione verrà chiusa.

Modifica dei diagrammi di flusso di una sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sull'icona **Modifica una scheda** accanto al nome della sessione di cui si desidera modificare il(i) diagramma(i) di flusso.
3. Dal menu contestuale, fare clic sul nome del diagramma di flusso che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la pagina del diagramma di flusso nella modalità **Sola lettura**.
4. Fare clic sull'icona **Modifica** per aprire il diagramma di flusso in modalità **Modifica**.
5. Effettuare le modifiche desiderate al diagramma di flusso.

6. Quando si è terminato di effettuare modifiche, fare clic su **Salva** o su **Salva ed esci**.

Modifica delle proprietà di un diagramma di flusso in una sessione

1. Aprire il diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic su **Proprietà** nella barra degli strumenti del diagramma di flusso.

   Si aprirà la pagina Modifica proprietà del diagramma di flusso.
3. Modificare il nome o la descrizione del diagramma di flusso.

   Nota: I nomi dei diagrammi di flusso hanno delle specifiche restrizioni di caratteri. Consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
4. Fare clic su **Salva modifiche**.

   I dettagli modificati del diagramma di flusso verranno salvati.

Informazioni sulla copia di sessioni

Non si copiano le sessioni, piuttosto i diagrammi di flusso in esse contenuti.

Informazioni sull'esecuzione delle sessioni

Per eseguire una sessione c'è bisogno di eseguire ognuno dei suoi diagrammi di flusso.

Spostamento di una sessione

È possibile spostare le sessioni da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Nota: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si è deciso di spostare, l'intero diagramma di flusso potrebbe andare perduto durante lo spostamento. Bisogna assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso nella sessione sia aperto e in fase di modifica quando si sposta la sessione stessa.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Aprire la cartella che contiene la sessione che si vuole spostare.
3. Selezionare la casella accanto alla sessione che si vuole spostare. Si possono selezionare più sessioni da spostare nella stessa posizione allo stesso tempo.
4. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la sessione.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

   La sessione verrà spostata nella cartella di destinazione.

Rimozione delle sessioni

Quando si rimuove una sessione, la sessione e tutti i file di diagrammi di flusso verranno cancellati. Se vi sono porzioni della sessione che devono essere archiviate per essere poi riutilizzate in futuro, è possibile salvarle come oggetto archiviato. Per maggiori informazioni, consultare "Informazioni sui campi derivati" a pagina 197.

Importante: Se si rimuove una sessione a cui sono associati record della cronologia dei contatti o delle risposte, tutti record della cronologia dei contatti e delle risposte verranno cancellati. Non eliminare la sessione se è necessario conservare la cronolgia dei contatti associati e delle risposte.

Eliminazione di una sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Aprire la cartella che contiene la sessione che si vuole rimuovere.

   Navigare attraverso la struttura di cartelle facendo clic sul nome di una cartella per aprirla, poi fare clic su **Tutte le sessioni** per tornare alla pagina Tutte le sessioni o fare clic su **Cartella padre** per aprire la cartella che contiene quella attualmente aperta.
3. Selezionare la casella accanto alla sessione che si vuole rimuovere. Si possono selezionare più sessioni da rimuovere contemporaneamente.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.

   Nota: se si elimina una sessione con una cronologia dei contatti o delle risposte associata ad essa, un messaggio avverte che tutti i record relativi alla cronologia dei contatti o delle risposte saranno eliminati. Se è necessario conservare la cronologia dei contatti e delle risposte corrispondenti, fare clic su **Annulla**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   La sessione verrà rimossa.

Informazioni sull'organizzazione delle sessioni

Si possono organizzare le sessioni creando una o più serie di cartelle. Si possono quindi spostare le sessioni da una cartella all'altra all'interno della struttura di cartelle appositamente creata.

Si possono aggiungere, spostare e cancellare cartelle per organizzare le proprie sessioni. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di una cartella.

Aggiunta di una cartella sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole aggiungere una sottocartella e poi fare clic su **Aggiungi una sottocartella** o fare semplicemente clic su Aggiungi una sottocartella per aggiungere una cartella nel livello superiore.

   Si aprirà la pagina Aggiungi una sottocartella.
3. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della cartella.

   Nota: I nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.

4. Fare clic su **Salva modifiche**.

Si tornerà alla pagina Tutte le sessioni. Viene visualizzata la nuova cartella o sottocartella creata.

Modifica del nome e della descrizione di una cartella sessione

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sulla cartella che si vuole rinominare.
3. Fare clic sull'icona **Rinomina**.

   Si aprirà la pagina Rinomina una sottocartella.
4. Modificare il nome e la descrizione della cartella.

   Nota: I nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

   Si tornerà alla pagina Tutte le sessioni. La cartella o sottocartella è stata rinominata.

Spostamento di una cartella di sessioni

Importante: Se qualcuno sta modificando un diagramma di flusso nella sessione che si è deciso di spostare, i risultati dello stesso sull'intero diagramma di flusso potrebbero essere persi durante lo spostamento della sessione. Bisogna assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso presenti nella sezione da spostare sia aperto per modifiche durante la fase dello spostamento.

1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Fare clic sulla cartella che contiene la sottocartella che si vuole spostare.
3. Selezionare la casella accanto alla cartella che si vuole spostare. Si possono selezionare più cartelle per spostarle contemporaneamente nella stessa posizione.
4. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la sottocartella.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

La sottocartella e tutto il suo contenuto verranno spostati nella cartella di destinazione.

Eliminazione di una cartella di sessione

È necessario spostare o eliminare il contenuto di una cartella prima di poterla eliminare.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni richieste per eliminare una cartella, Campaign consente di eliminare anche tutte le sottocartelle di quella cartella.

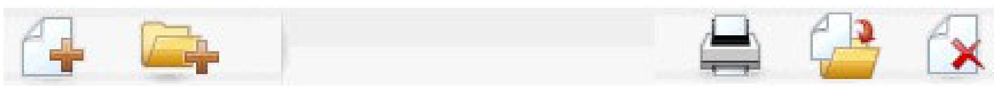
1. Selezionare **Campagna > Sessioni**.

   Si aprirà la pagina Tutte le sessioni.
2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella che si desidera eliminare.
3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera eliminare. È possibile selezionare più cartelle da eliminare contemporaneamente.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   La cartella e tutte le relative sottocartelle vuote vengono eliminate.

Icone della pagina Tutte le sessioni

La pagina Tutte le sessioni utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella seguente tabella, procedendo da sinistra a destra.

Nota: Molte delle icone nell'interfaccia Campaign sono associate a funzioni che richiedono autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consultare la *Marketing Platform Administrator's Guide*. Le seguenti icone **Aggiungi una sessione** e **Aggiungi una sottocartella** non vengono visualizzate senza le adeguate autorizzazioni.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi una sessione	Fare clic per aggiungere una nuova sessione.
Aggiungi una sottocartella	Fare clic per aggiungere una nuova sottocartella di sessione.
Stampa questo elemento	Selezionare una o più sessioni facendo clic sulla casella di spunta accanto a ogni sessione, poi fare clic su quest'icona per stampare le sessioni selezionate.
Sposta	Selezionare una o più sessioni facendo clic sulla casella di spunta accanto a ogni sessione, poi fare clic su quest'icona per specificare un'ubicazione nella quale spostare le sessioni selezionate.
Elimina selezionati	Selezionare una o più sessioni facendo clic sulla casella di spunta accanto ad ogni elemento, poi fare clic su quest'icona per cancellare le sessioni selezionate.

Informazioni sui segmenti strategici

Un segmento strategico è un elenco globalmente persistente di ID. I segmenti strategici sono semplicemente dei segmenti che vengono creati, in genere dagli amministratori di Campaign, usando il processo Crea segmento in un diagramma di flusso di una sessione, così che siano disponibili per l'utilizzo globale, in tutte le campagne.

Campaign supporta diversi segmenti strategici; l'elenco ID che viene creato per ogni segmento strategico e livello destinatario sono archiviati nelle tabelle di sistema di Campaign. Si può associare un numero illimitato di segmenti strategici a una campagna.

I segmenti strategici sono spesso utilizzati nei cubi. Un cubo può essere creato da qualunque elenco di ID, ma è più efficace se è basato su un segmento strategico, dal momento che i cubi di questo genere sono globali e possono essere analizzati dai vari report di segmento.

I segmenti strategici possono essere utilizzati come soppressori globali dei segmenti. Una soppressione globale dei segmenti definisce l'elenco di ID che sono automaticamente esclusi dalle celle nei diagrammi di flusso per un particolare livello destinatario.

I segmenti strategici possono facoltativamente indicare uno o più origine dati IBM Unica in cui il segmento strategico verrà memorizzato nella cache (verrà cioè archiviato nel database, così che non sia necessario caricare gli ID del segmento strategico per ogni diagramma di flusso che lo utilizzi). Questo può fornire significativi miglioramenti nelle prestazioni durante l'utilizzo dei segmenti strategici.

I segmenti strategici memorizzati nella cache vengono archiviati in tabelle temporanee, cui viene assegnato il parametro di configurazione `TempTablePrefix`.

Nota: Per utilizzare i segmenti strategici sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

Come migliorare le prestazioni di segmenti strategici

Per impostazione predefinita, il processo Crea segmento crea un segmento file bin sul server applicativo, e può richiedere molto tempo per il completamento di un segmento strategico grande. Quando Campaign aggiorna il file binario, elimina e quindi inserisce nuovamente le righe in una tabella memorizzata nella cache; l'intero file viene riscritto per l'ordinamento. Per segmenti strategici molto grandi (per esempio, 400 milioni di ID), ci vuole molto tempo per riscrivere l'intero file, anche se la maggior parte degli ID non sono stati modificati.

Per migliorare le prestazioni, è possibile utilizzare la proprietà `doNotCreateServerBinFile` nella pagina di configurazione per far sì che i segmenti strategici creino una tabella temporanea nell'origine dati anziché un file bin sul server delle applicazioni. Quando questa proprietà è impostata su `TRUE`, è necessario specificare almeno un'origine dati nella configurazione processo Crea segmento.

Inoltre, le ottimizzazioni delle prestazioni, come la creazione di indici e la generazione di statistiche che non è possibile applicare alle tabelle di segmenti memorizzati nella cache, possono essere utilizzate con le tabelle temp del segmento. Le proprietà `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecutionSQL` e `SuffixOnSegmentTableCreation` presenti sulla pagina di configurazione supportano le ottimizzazioni delle prestazioni.

Per i dettagli sulle proprietà nella pagina di configurazione, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

Prerequisiti per la creazione di segmenti strategici

Prima di creare un segmento strategico, procedere nel modo seguente:

- Determinare in che modo il segmento strategico sarà organizzato, la gerarchia delle cartelle e le convenzioni sull'attribuzione dei nomi che verranno utilizzate.
- Determinare esattamente quali sono i segmenti strategici importanti.
- Determinare la logica dietro i segmenti strategici.
- Identificare la relazione tra i vari segmenti strategici.
- Identificare il livello destinatario più appropriato per i segmenti strategici.
- Determinare in che modo i segmenti strategici dovrebbero essere aggiornati.
- Determinare il livello di dettaglio definito in ogni segmento strategico. Per esempio, un segmento dovrebbe includere tutte le soppressioni?
- Determinare se si vuole tenere una cronologia dei segmenti strategici in una cartella di archivio.
- Prendere in considerazione la misura dei segmenti strategici che si vogliono creare e il potenziale impatto sulle prestazioni. Consultare "Come migliorare le prestazioni di segmenti strategici" a pagina 219.

Creazione di un segmento strategico

Nota: Per utilizzare i segmenti strategici sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, consultare la *Campaign Administrator's Guide*.

segmenti strategici vengono creati e resi disponibili per la selezione solo quando il processo Crea segmento è stato eseguito correttamente in modalità produzione. La configurazione del processo Crea segmento non è sufficiente. Eseguire il processo in modalità test non crea un segmento strategico né ne aggiorna uno già esistente.

1. Creare una sessione, o aprire una sessione già esistente in modalità modifica.

   Nota: I nomi dei segmenti hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
2. Creare un nuovo diagramma di flusso il cui processo di output finale sia Crea segmento.
3. Fare clic su **Salva e torna** al termine della creazione del diagramma di flusso.

   Il diagramma di flusso è stato salvato. I segmenti strategici sono elencati nella pagina Tutti i segmenti e sono disponibili per l'utilizzo in tutte le campagne.

Esempio: diagrammi di sessione che generano segmenti strategici

In un diagramma di flusso nell'area Sessioni di Campaign, aggiungere due processi Seleziona, uno per selezionare tutti i record da un particolare campo in una tabella associata nel proprio datamart, l'altro per selezionare tutti i record che sono stati classificati come richieste di esclusione dallo stesso datamart e quindi devono essere rimossi dall'elenco generale di ID.

Successivamente, utilizzare un processo Unisci il cui input consiste nelle celle di output dei due processi selezionati per eliminare gli ID di Rifiuto e generare una cella di output di ID idonei.

In seguito aggiungere un processo di Segmento al quale vengono passati gli ID idonei del processo Unisci, dove vengono divisi in tre discreti gruppi di ID.

Infine, aggiungere un processo Crea segmento per far uscire i tre segmenti come un elenco globalmente persistente di ID di destinatari.

Eseguire il diagramma di flusso in modalità produzione per creare il segmento strategico e renderlo disponibile all'utilizzo in più campagne.

Visualizzazione di un segmento dalla pagina Tutti i segmenti

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome della sessione che si desidera visualizzare.

La pagina Riepilogo visualizza le informazioni di riepilogo del segmento.

Tabella 18. Informazioni di riepilogo per i segmenti

Elemento	Descrizione
Descrizione	La descrizione del segmento fornita nel processo Crea segmento
Fonte Diagramma di flusso	Il nome del diagramma di flusso nel quale è stato definito il segmento
Livello destinatario	Il livello destinatario del segmento
Conteggio corrente	Il numero di ID in questo segmento e la data nella quale il segmento è stato eseguito per l'ultima volta.
Utilizzato nella(e) seguente(i) Campagna(e)	Un elenco di tutte le campagne che utilizzano il segmento, con i link alle campagne stesse

Visualizzazione di un segmento strategico dalla pagina Riepilogo campagna

1. Passare alla pagina di riepilogo di una qualsiasi campagna che utilizza il segmento che si desidera visualizzare.
2. Nell'elenco **Segmenti pertinenti**, fare clic sul nome del segmento.

   Si aprirà la pagina di riepilogo del segmento.

Modifica dei dettagli del Riepilogo di un segmento

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desiderano modificare i dettagli di riepilogo.

   Il segmento si apre nella sua scheda **Riepilogo**.
3. Apportare le modifiche desiderate al nome o alla descrizione del segmento.

   Nota: I nomi dei segmenti hanno specifiche restrizioni riguardanti i caratteri. Per i dettagli, consultare "Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign", a pagina 249.
4. Quando si è terminato di apportare modifiche, fare clic su **Salva modifiche**.

   Le modifiche sono state salvate e il segmento verrà chiuso.

Modifica del diagramma di flusso di origine di un segmento strategico

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sul nome del segmento del quale si desidera modificare il diagramma di flusso.

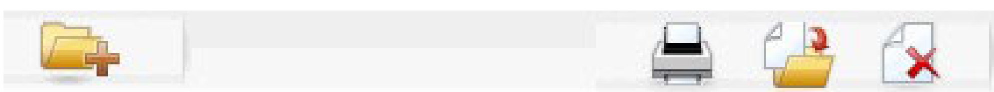
   Si aprirà la pagina di Riepilogo del segmento.
3. In **Diagramma di flusso di origine**, fare clic sul link al diagramma di flusso.

   La pagina del diagramma di flusso si apre in modalità **Sola lettura**.
4. Fare clic su **Modifica** per aprire il diagramma di flusso nella **modalità** di modifica.
5. Effettuare le modifiche desiderate al diagramma di flusso.
6. Quando si è terminato di effettuare modifiche, fare clic su **Salva** o su **Salva ed esci**.

Importante: Il segmento strategico esistente non verrà aggiornato fino a quando il diagramma di flusso non verrà eseguito nuovamente in modalità produzione.

Icone della pagina Tutti i segmenti

La pagina Tutti i segmenti utilizza le seguenti icone



Le icone sono descritte nella seguente tabella, procedendo da sinistra a destra.

Tabella 19. Icone nella pagina Tutti i segmenti

Nome icona	Descrizione
Aggiungi una sottocartella	Fare clic per aggiungere una sottocartella di segmento.
Ricerca avanzata	Fare clic per aprire la finestra di dialogo Opzioni ricerca avanzata, nella quale è possibile specificare attributi e valori per cercare offerte.
Stampa	Selezionare uno o più segmenti facendo clic sulla casella di spunta accanto a ciascun segmento, poi fare clic su quest'icona per stampare i segmenti selezionati.
Sposta	Selezionare uno o più segmenti facendo clic sulla casella di spunta posta accanto a ciascun segmento, poi fare clic su quest'icona per specificare una nuova ubicazione per i segmenti selezionati.
Elimina selezionati	Selezionare uno o più segmenti facendo clic sulla casella di spunta posta accanto a ciascun segmento, poi fare clic su quest'icona per eliminare i segmenti selezionati.

Esecuzione di segmenti strategici

Sarebbe necessario rigenerare i segmenti strategici se il contenuto del data mart è cambiato. Per rigenerare un segmento strategico, si deve eseguire il diagramma di

flusso nel quale è stato creato il segmento, in modalità produzione. L'impostazione Abilita output in modalità Esecuzione di test non ha effetto; i segmenti strategici escono solo in modalità produzione.

Nota: Quando un processo Crea segmento viene eseguito nuovamente in modalità produzione, il segmento strategico esistente creato da quel processo viene eliminato. Questo significa che qualunque utente del segmento strategico esistente (inclusi i soppressori globali) potrebbe visualizzare un errore "segmento non valido" se il nuovo processo Crea segmento non riuscisse a completarsi in modo corretto, oppure mentre è ancora in corso.

Organizzazione di segmenti strategici

Si possono organizzare i segmenti strategici creando una cartella o una serie di cartelle. Sarà dunque possibile spostare i segmenti strategici da una cartella all'altra all'interno della struttura di cartelle creata.

Nota: La cartella nella quale il segmento strategico risiede specifica la politica di sicurezza che si applica al segmento stesso, determinando chi vi può accedere, chi può modificarlo o rimuoverlo.

Aggiunta di una cartella segmento

Si possono aggiungere, spostare e cancellare cartelle per organizzare i propri segmenti. Inoltre è possibile modificare il nome e la descrizione di una cartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole aggiungere la sottocartella.
3. Fare clic sull'icona **Aggiungi una sottocartella**.

   Si aprirà la pagina Aggiungi una sottocartella.
4. Inserire un nome, la politica di sicurezza e la descrizione della cartella.

   Nota: I nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

   Si tornerà alla pagina Tutti i segmenti. Viene visualizzata la nuova cartella o sottocartella creata.

Modifica del nome e della descrizione di una cartella segmento

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Fare clic sulla cartella che si vuole rinominare.
3. Fare clic su **Rinomina**.

   Si aprirà la pagina Rinomina una sottocartella.
4. Modificare il nome e la descrizione della cartella.

   Nota: I nomi delle cartelle hanno specifiche restrizioni di caratteri. Per i dettagli, consultare “Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign”, a pagina 249.
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

   Si tornerà alla pagina Tutti i segmenti. La cartella o sottocartella è stata rinominata.

Spostamento di una cartella di segmenti

Importante: Se qualcuno sta editando il diagramma di flusso sorgente, qualunque segmento si desideri spostare, l'intero diagramma di flusso potrebbe essere perso durante lo spostamento. Si deve essere certi che nessun diagramma di flusso sorgente sia aperto per modifiche quando si sposta una sottocartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella che si desidera spostare.

   Navigare attraverso la struttura di cartelle facendo clic sul nome della cartella per aprirla, poi fare clic su **Tutti i segmenti** per tornare alla pagina Tutti i segmenti o fare clic sul nome di una cartella per aprire le cartelle nella struttura ad albero.
3. Selezionare la casella accanto alla cartella che si vuole spostare. Si possono selezionare più cartelle per spostarle contemporaneamente nella stessa posizione.
4. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare la sottocartella.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

   La sottocartella e tutto il suo contenuto verranno spostati nella cartella di destinazione.

Eliminazione di una cartella segmento

È necessario spostare o eliminare il contenuto di una cartella prima di poterla eliminare.

Nota: se si dispone delle autorizzazioni richieste per eliminare una cartella, Campaign consente di eliminare anche tutte le sottocartelle di quella cartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella che contiene la sottocartella che si desidera eliminare.

   Navigare attraverso la struttura di cartelle facendo clic sul nome della cartella per aprirla, poi fare clic su **Tutti i segmenti** per tornare alla pagina Tutti i segmenti o fare clic sul nome di una cartella per aprire le cartelle nella struttura ad albero.
3. Selezionare la casella di spunta accanto alla cartella che si desidera eliminare. È possibile selezionare più cartelle da eliminare contemporaneamente.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   La cartella e tutte le relative sottocartelle vuote vengono eliminate.

Spostamento di un segmento

È possibile spostare segmenti strategici da cartella a cartella per motivi organizzativi.

Importante: Se un diagramma di flusso sorgente per il segmento che si desidera spostare è aperto per modifiche, l'intero diagramma di flusso potrebbe andare perduto durante lo spostamento. Assicurarsi che nessuno dei diagrammi di flusso sorgente siano aperti per modifiche prima di spostare la sottocartella.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella contenente il segmento che si desidera spostare.
3. Fare clic sulla casella accanto al segmento che si desidera spostare. Si possono selezionare molteplici segmenti per spostarli contemporaneamente nella stessa posizione.
4. Fare clic sull'icona **Sposta**.

   Si aprirà la finestra Sposta elementi.
5. Fare clic sulla cartella nella quale si vuole spostare il segmento.

   Navigare attraverso l'elenco facendo clic sul segno **+** accanto alla cartella per aprirla.
6. Fare clic su **Accetta questa ubicazione**.

   Nota: Si può anche fare doppio clic su una cartella per selezionare e accettare la posizione in un unico passaggio.

   Il segmento è stato spostato nella cartella di destinazione.

Eliminazione di segmenti strategici

I segmenti strategici possono essere rimossi nei seguenti modi:

- Rimuovendo il segmento strategico stesso dalla cartella nella pagina Tutti i segmenti. I segmenti strategici rimossi in questo modo verranno ricreati se i processi Crea segmento che li avevano generati in origine vengono eseguiti nuovamente in modalità produzione. Per i dettagli, consultare “Eliminazione di un segmento”.
- Rimuovendo il processo Crea segmento che ha generato il segmento strategico. Il segmento strategico viene rimosso solo al salvataggio del diagramma di flusso. I segmenti strategici rimossi in questo modo non possono essere recuperati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione di processi nei diagrammi di flusso.
- Rimuovendo il diagramma di flusso che contiene il processo Crea segmento che ha generato il segmento strategico. I segmenti strategici rimossi in questo modo non possono essere recuperati. Per dettagli, consultare l'argomento relativo all'eliminazione di diagrammi di flusso.

Eliminazione di un segmento

Seguire la seguente procedura per rimuovere un segmento strategico direttamente dalla pagina Tutti i segmenti.

Nota: I segmenti strategici rimossi in questo modo verranno ricreati se i processi Crea segmento che li avevano generati in origine vengono eseguiti nuovamente in modalità produzione.

1. Selezionare **Campagna > Segmenti**.

   Si aprirà la pagina Tutti i segmenti.
2. Aprire la cartella contenente il segmento che si desidera rimuovere.

3. Selezionare la casella accanto al segmento che si desidera rimuovere. Si può effettuare una selezione multipla dei segmenti per rimuoverli contemporaneamente.
4. Fare clic sull'icona **Elimina selezionati**.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di conferma.

   Il segmento verrà rimosso.

   Nota: Se vi sono ancora diagrammi di flusso attivi che contengono il segmento, questo può essere ricreato all'esecuzione dei suddetti diagrammi di flusso. Se un diagramma di flusso che contiene il segmento era aperto per modifiche nel momento in cui il segmento stesso è stato rimosso, questo verrà ricreato.

Informazioni sulle soppressioni totali e sui segmenti di soppressione totale

Utilizzare la funzione di soppressione totale per specificare un elenco di ID (in un singolo livello destinatario) che viene automaticamente escluso da tutte le celle nei diagrammi di flusso in Campaign.

L'operazione viene effettuata creando l'elenco di ID univoci come segmento strategico, quindi specificando il segmento come segmento di soppressione totale per un particolare livello destinatario. Per ciascun livello destinatario, è possibile configurare solo un segmento di soppressione totale.

Nota: La specifica e la gestione dei segmenti di soppressione totale richiedono le autorizzazioni appropriate e vengono in genere effettuate dall'amministratore di Campaign. Per i dettagli, consultare *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

Applicazione di soppressioni totali

Se un segmento di soppressione totale è stato definito per un livello destinatario, tutti i processi principali di Seleziona, Estrai o Destinatari escluderanno automaticamente gli ID nel segmento di soppressione totale dalle loro celle di output (a meno che la soppressione totale venga esplicitamente disabilitata per quello specifico diagramma di flusso). Per default, i diagrammi di flusso hanno l'opzione soppressione totale abilitata così non vi sarà bisogno di eseguire nessuna azione per applicare la soppressione totale configurata.

Un'eccezione all'abilitazione di default della soppressione totale è il diagramma di flusso che contiene il processo Crea segmento che ha creato lo stesso segmento strategico. In questo caso, la soppressione totale è sempre disabilitata (solo per il livello destinatario per il quale è stato creato il segmento di soppressione totale).

Nota: Notare inoltre che eseguire la Query di test nei processi di Seleziona, Estrai o Destinatari non tiene in considerazione alcuna soppressione totale.

Commuzione di destinatari con le soppressioni totali

Se si sta passando da Destinatari 1 a Destinatari 2 in un diagramma di flusso, e si ha soltanto una soppressione totale definita per ognuno di questi livelli destinatario, il segmento di soppressione totale per Destinatari 1 viene applicato alla tabella di input, e il segmento di soppressione totale per Destinatari 2 viene applicato alla tabella di output.

Disabilitazione delle soppressioni totali

Si possono disabilitare le soppressioni totali per specifici diagrammi di flusso soltanto se si è in possesso degli appositi permessi. Se non si è in possesso dei permessi appositi, non è possibile cambiare le impostazioni e si dovrà eseguire il diagramma di flusso per le impostazioni esistenti.

Un amministratore potrebbe accordare i permessi a utenti specifici per annullare la soppressione totale in modo che possano progettare ed eseguire campagne speciali alle quali sia permesso contattare normalmente ID soppressi, per esempio gli ID in un gruppo universale di holdout.

Disabilitazione delle soppressioni globali per un diagramma di flusso

1. Aprire il diagramma di flusso per le modifiche.
2. Fare clic sull'icona **Amministratore** e selezionare **Impostazioni avanzate**.
3. Nella finestra Impostazioni avanzate, selezionare la casella di spunta **Disabilita soppressioni totali per questo diagramma di flusso**.
4. Fare clic su **OK**.

Informazioni sulle gerarchie di dimensioni

Una gerarchia di dimensioni è una serie di query di selezione SQL che possono essere applicate a qualunque elenco di ID. Come i segmenti strategici, le gerarchie di dimensioni possono essere rese disponibili globalmente in un processo Seleziona o utilizzate come base per la costruzione di cubi.

Tra le dimensioni più comunemente specificate ci sono i canali tempo, geografia, prodotto, dipartimento e distribuzione. In ogni caso, è possibile creare qualunque tipo di dimensione che meglio si relazioni al vostro settore o alla campagna.

Come i mattoni di un edificio nei cubi, le dimensioni diventano la base per una serie di report (vendite totali di tutti i prodotti all'aumentare dei livelli di aggregazione, analisi tabulare incrociata delle spese e delle vendite su base geografica e così via). Le dimensioni non si limitano a un singolo cubo; possono essere utilizzate in molti cubi.

Una gerarchia di dimensione è costituita da vari *livelli*, che a turno sono composti di *elementi di dimensioni* o di *elementi* in breve.

Campaign supporta dimensioni che sono composte da un numero infinito di livelli ed elementi, nonché di:

- Punti di accesso ai dati costruiti come report all'analisi del cliente e alla selezione visuale
- Roll-up in un numero illimitato di categorie per supportare la capacità di approfondimento. (Le dimensioni devono scorrere in maniera pulita attraverso i confini, quindi gli elementi devono essere mutamente esclusivi e non sovrapporsi.)

Esempi: gerarchie di dimensioni

I seguenti due esempi illustrano una gerarchia di dimensioni di base che verrà creata nel proprio datamart e poi associata a Campaign.

Esempio: gerarchia di dimensioni Età

Livello più basso: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rollup: *Giovane* (18–35), *Medio* (35–59), *Anziano* (60+)

Esempio: gerarchia di dimensioni Reddito

Livello più basso: >$100,000, $80,000–$100,000, $60,000–$80,000, $40,000–$60,000

Rollup: *Alto (> $100,000), Medio ($60,000–$100,000), Basso (< $60,000)* (> $100,000), ($60,000–$100,000), (< $60,000)

Creazione di gerarchie di dimensioni

Per utilizzare le dimensioni in Campaign, procedere nel modo seguente:

- Definire e creare una dimensione gerarchica in una tabella o in un file piatto delimitato nel proprio data mart
- Associare questa tabella dimensionale gerarchica o file flat a una dimensione in Campaign

Nota: Una dimensione gerarchica viene creata nel data mart dall'amministratore di sistema di Campaign oppure dai membri del gruppo di consulenza IBM Unica , ed è un'operazione esterna a Campaign. Si noti che il livello più basso della dimensione gerarchica deve utilizzare un SQL raw o un'espressione IBM Unica *pura* (senza macro personalizzate, segmenti strategici o campi derivati) per definire gli elementi individuali.

Quando questa dimensione gerarchica viene quindi associata a Campaign, Campaign esegue questo codice per eseguire i vari rollup.

Associazione di una dimensione gerarchica ad una dimensione Campaign

Nota: Le seguenti istruzioni ipotizzano che esista già una dimensione gerarchica nella proprio data mart.

Nota: Poiché in quasi tutti i casi le dimensioni verranno utilizzate per creare dei cubi, si potrebbe voler creare le dimensioni da un diagramma di flusso nell'area **Sessioni** dell'applicazione.

1. Accedere alla finestra Gerarchie di dimensioni da uno dei seguenti posti:
   - In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione** e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.
   - Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

   Si aprirà la finestra Gerarchie di dimensioni.
2. Fare clic su **Nuova dimensione**.

   Si aprirà la finestra Modifica dimensione.
3. Inserire le seguenti informazioni riguardo la dimensione che si sta creando:
   - Nome dimensione
   - Descrizione
   - Il numero di livelli nella dimensione (nella maggior parte dei casi, questo dovrebbe corrispondere ai livelli nella dimensione gerarchica nel data mart a cui si sta associando la dimensione stessa).

- Se si sta utilizzando la dimensione come base per un cubo, assicurarsi che la casella di spunta **Gli elementi sono reciprocamente esclusivi** sia selezionata (Campaign seleziona quest'opzione in modo predefinito). Diversamente si visualizzerà un errore quando verrà usata la dimensione per creare un cubo, in quanto i valori negli elementi non possono sovrapporsi in un cubo.

4. Fare clic su **Associa tabella**.

   Si aprirà la finestra Modifica definizione tabella.
5. Selezionare una delle seguenti opzioni:
   - Associa al file esistente.
   - Associa alla tabella esistente nel database selezionato.

   Procedere con la procedura riportata di seguito per associare una tabella. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide*.

   Nota: Durante l'associazione delle tabelle per le gerarchie di dimensioni, i campi dei nomi "Level1_Name," "Level2_Name," ecc. devono esistere nella tabella perché l'associazione vada a buon fine.

   Una volta terminata l'associazione della tabella per la dimensione, si aprirà la finestra Modifica dimensione che mostrerà le informazioni riguardanti la nuova dimensione.
6. Fare clic su **OK**.

   La finestra Gerarchie di dimensioni si aprirà per visualizzare la dimensione appena associata.
7. Per archiviare una gerarchia di dimensioni in modo che si renda disponibile per l'utilizzo futuro e che non sia necessario ricrearla, fare clic su **Salva** nella finestra Gerarchie di dimensioni.

Aggiornamento della gerarchia di dimensioni

Campaign non supporta gli aggiornamenti automatici delle gerarchie di dimensioni. Se i dati sottostanti vengono modificati, è necessario aggiornare manualmente le gerarchie di dimensioni.

Nota: I cubi sono composti da dimensioni che si basano su segmenti strategici, pertanto è necessario aggiornare le dimensioni quando i segmenti strategici vengono aggiornati.

1. Accedere alla finestra Gerarchie di dimensioni da uno dei seguenti posti:
   - In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione** e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.
   - Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

   Si aprirà la finestra Gerarchie di dimensioni.
2. Fare clic su **Aggiorna tutto**.

   Nota: Per aggiornare singole dimensioni, selezionare le dimensioni e fare clic su **Aggiorna**.

Caricamento di una gerarchia di dimensioni archiviata

1. Accedere alla finestra Gerarchie di dimensioni da uno dei seguenti posti:
   - In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Amministrazione** e selezionare **Gerarchie di dimensioni**.

- Nella pagina Impostazioni di amministrazione, selezionare **Gestisci gerarchie di dimensioni**.

  Si aprirà la finestra Gerarchie di dimensioni.

2. Evidenziare le gerarchie di dimensioni che si vuole caricare e poi fare clic su **Carica**.

Informazioni sui cubi

Un cubo è la segmentazione simultanea di un elenco di ID (più spesso un segmento strategico) attraverso le query fornite da un certo numero di gerarchie di dimensioni. Dopo la creazione del cubo, è possibile visualizzare report di segmenti a campo incrociato che cercano in due dimensioni del cubo in qualunque momento.

Prima che si possa creare un cubo c'è bisogno di effettuare le seguenti attività preliminari:

- Creare un segmento strategico
- Creare dimensioni che si basino sul segmento strategico
- Le seguenti linee guida si applicano ai cubi:
- Le metriche del cubo possono essere definite come qualunque altra espressione Campaign con le seguenti restrizioni:
  - È possibile specificare un numero illimitato di metriche NUMERICHE aggiuntive e Campaign calcolerà min, max, somma, media. Le metriche selezionate possono essere campi derivati o campi derivati persistenti.
  - La funzione di aggregazione sul conteggio celle (min, max, media, % del totale, e così via) viene calcolata automaticamente.
  - La funzione di aggregazione sul valore di un attributo (per esempio, media(età)) calcolerà automaticamente min, max, somma e media.
  - Le espressioni che contengono molteplici valori di attributi (per esempio (attributo1 + attributo2)) sono supportate nei campi derivati.
  - Il processo di Cubo supporta i campi derivati e i campi derivati persistenti.
  - Le espressioni groupby (per esempio, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (trxn_date > reference_date)))) sono supportate nei campi derivati.
  - Le espressioni che coinvolgono variabili dell'utente (definite nello stesso diagramma di flusso come processo Cubo E esposte a Distributed Marketing) sono supportate nei campi derivati e persistenti. (Per ulteriori informazioni sul marketing distribuito, consultare *Distributed Marketing User's Guide*.)
  - Le espressioni che usano il codice SQL non elaborato/SQL raw sono supportate in un campo derivato che utilizza una macro personalizzata SQL raw
  - Le espressioni che usano una macro personalizzata sono supportate in un campo derivato.
- Nonostante i cubi siano composti di massimo tre dimensioni, le metriche possono essere visualizzate soltanto per due dimensioni alla volta. La terza dimensione che non viene visualizzata viene computata in ogni caso e archiviata sul server, ma non viene utilizzata per la selezione/report visuale per quel particolare report.
- I cubi possono essere costruiti su celle ma anche su segmenti (che, per esempio, possono essere creati al livello della transazione). Però se un cubo viene costruito su una cella, sarà disponibile soltanto per quel particolare diagramma di flusso. Per questo motivo, si potrebbe voler basare i cubi sui segmenti strategici.

- A meno che le tabelle siano normalizzate, definire le dimensioni con una relazione many-to-many con il livello destinatario potrebbe produrre risultati inaspettati. L'algoritmo del cubo usato da Campaign si basa su tabelle normalizzate. Prima di selezionare e creare un cubo, si devono normalizzare i dadi e avvolgerli (per esempio al livello cliente attraverso una sessione di preparazione dati).

  Nota: Se si costruisce un cubo su dimensioni non normalizzate, il conteggio della somma sarà errato nei report di campi incrociati, imputandoli in modo che Campaign elabori gli ID delle dimensioni. Se si devono usare dimensioni non normalizzate, sarà buona norma costruire cubi con soltanto due dimensioni e usare transazioni a livello di metrica più basso delle dimensioni non normalizzate, piuttosto che ID cliente, perché in questo modo la somma della transazione sarà corretta.
- Nel creare la dimensione di un cubo, le si dovrà assegnare un nome, un livello destinatario e una tabella che corrisponda alla dimensione stessa. Successivamente, quando si lavorerà in una sessione o in un diagramma di flusso di campagna, si associerà questa dimensione come se si dovesse associare una tabella di database.
- I cubi dovrebbero essere costruiti quando gli utenti non vi stanno accedendo, generalmente dopo l'orario lavorativo e nei fine settimana.

Capitolo 11. Report

Sono disponibili i seguenti tipi di report per Campaign:

- Report dimostrativi: inclusi con Campaign. Accedere a questi report dalla pagina Campaign Analytics.
- Report dimostrativi nel package Campaign Reports: disponibili se Campaign è integrato con IBM Cognos. Accedere a questi report dalla pagina Campaign Analytics o dalla scheda Analisi di un oggetto specifico, come una campagna o un'offerta.
- Report dimostrativi per prodotti correlati: disponibili se Campaign è integrato con IBM Cognos e sono stati installati i package dei report per i prodotti associati a Campaign, includendo eMessage, Interact o Distributed Marketing. Accedere a questi report dalla pagina Analitica per ciascun prodotto e dalla scheda Analisi per un oggetto specifico, ad esempio una campagna o un'offerta. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione relativa a tali prodotti.
- Report di celle del diagramma di flusso, che fornisce informazioni sulle celle in un particolare diagramma di flusso di una sessione o campagna. Accedere ai report di celle utilizzando l'icona Report durante la visualizzazione di un diagramma di flusso in modalità Modifica.

Tipi di report

Campaign supporta tre tipi di report generali:

- **Report a livello di sistema —** esegue report su molteplici oggetti contenuti in Campaign. Questi report sono accessibili dalla pagina Campaign Analytics, che viene lanciata dal link Analisi sul pannello principale di navigazione. Ad esempio, dalle cartelle sulla pagina Campaign Analytics, è possibile accedere al Calendario del report campagne, che mostra tutte le campagne presenti nel sistema in formato calendario.
- **Report specifici per oggetto —** report che si riferiscono a un oggetto specifico (una campagna o offerta). Si accede a questi report attraverso la tabella Analisi di un oggetto. Per esempio, da una tabella di Analisi di una campagna, è possibile accedere al Riepilogo delle prestazioni della campagna, attraverso il report Offerta, che fornisce un riassunto della campagna e offre prestazioni con offerte raggruppate a seconda delle campagne corrispondenti.
- **Report di celle del diagramma di flusso —** report che forniscono una varietà di informazioni riguardanti le celle in un particolare diagramma di flusso contenuto in una sessione o campagna. È possibile accedere ai report di celle facendo clic sull'icona **Report** quando si visualizza un diagramma di flusso in modalità Modifica.

Nota: L'accesso ai diagrammi di flusso di un oggetto, alla scheda Analisi e alla pagina Campaign Analytics dipende dai permessi dei quali si è in possesso.

Elenco portlet Campaign

La presente sezione descrive i portlet standard Campaign del dashboard che è possibile utilizzare anche se il package dei report Campaign non è installato.

Report	Descrizione
Segnalibri personali personalizzati	Elenco di link a siti Web o file creati dall'utente che visualizza il report.
Campagne personali recenti	Elenco delle campagne più recenti create dall'utente che visualizza il report.
Sessioni personali recenti	Elenco delle sessioni più recenti create dall'utente che visualizza il report.
Portlet monitoraggio campagna	Elenco delle campagne eseguite o attualmente in esecuzione create dall'utente che visualizza il report.

Portlet di report Campaign IBM Cognos

La presente sezione descrive i portlet del dashboard disponibili nel package dei report Campaign.

Report	Descrizione
Campaign - Confronto ROI (Return on Investment)	Un report IBM Cognos che mette a confronto, a un livello di dettaglio superiore, il ROI delle campagne create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Campaign - Confronto frequenza di risposta	Un report IBM Cognos che mette a confronto le frequenze di risposta di una o più campagne create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Campaign - Confronto entrate per offerta	Un report IBM Cognos che mette a confronto le entrate ricevute ad oggi per campagna contenente le offerte create o aggiornate dall'utente che visualizza il report.
Risposte alle offerte negli ultimi 7 giorni	Un report IBM Cognos che mette a confronto il numero di risposte che sono state ricevute negli ultimi 7 giorni in base a ciascuna offerta creata o aggiornata dall'utente che visualizza il report.
Confronto frequenza di risposta all'offerta	Un report IBM Cognos che mette a confronto la frequenza di risposta per offerta creata o aggiornata dall'utente che visualizza il report.
Breakout delle risposte all'offerta	Un report IBM Cognos che mostra le diverse offerte attive create o aggiornate dall'utente che visualizza il report, suddivise per stato.

Operazioni con i report

Le seguenti sezioni forniscono informazioni sull'utilizzo dei report in Campaign.

- "Accesso e visualizzazione dei report" a pagina 235
- "Comandi dei report" a pagina 236
- "La barra degli strumenti dei report" a pagina 236
- "Invio di un report via email" a pagina 236
- "Visualizzazione dei report in vari formati" a pagina 237
- "Riesecuzione di report" a pagina 238

Accesso e visualizzazione dei report

L'accesso ai report dipende dai permessi di accesso a un oggetto o funzione. Per esempio, se non si è in possesso dei permessi per modificare i diagrammi di flusso, non si potrà accedere ai report di celle per i diagrammi di flusso.

È possibile accedere ai report dalle seguenti sezioni di Campaign:

- **Il link Elementi analitici della campagna nel menu Elementi analitici —** questo link apre la pagina Elementi analitici della campagna, che mostra le cartelle di tutti i report disponibili in Campaign. Fare clic sul link relativo ad una cartella per visualizzare le sottocartelle o gli elenchi di report che si possono eseguire. I report sono elencati con data e orario modificati.
- **La scheda Analisi di un oggetto —** mostra i link ai report per questa campagna, offerta o segmento. Selezionare il tipo di report da visualizzare dall'elenco a discesa **Tipo di report** nell'angolo in alto a destra della pagina.
- **Una pagina del diagramma di flusso nella modalità Modifica —** Il link **Report** nella parte superiore della pagina apre i report di celle per il diagramma di flusso. L'accesso ai report di celle e l'abilità di esportarli dipende dai permessi di cui si dispone.

Visualizzazione dei report dalla pagina Elementi analitici della campagna

1. Selezionare **Analitica > Elementi analitici della campagna**.

   Si apre la pagina Elementi analitici della campagna, visualizzando le cartelle per i report disponibili in Campaign.
2. Fare clic sulla cartella contenente i report che si desidera visualizzare. Sarà possibile visualizzare una pagina che mostrerà i contenuti della cartella, inclusi quelli delle sottocartelle, qualora fossero presenti.
3. Fare clic sul link al report che si desidera visualizzare. Se il report permette di aggiungere dei filtri, si aprirà la finestra Parametri del Report.
4. Selezionare uno o più oggetti attraverso i quali filtrare il report. Saranno disponibili per la selezione soltanto gli oggetti specifici ai quali si ha accesso. Per i report che consentono la selezione multipla degli oggetti, selezionare gli oggetti tenendo premuto il tasto **Ctrl** mentre si effettua la selezione.
5. Una volta terminata la selezione degli oggetti per il report, fare clic su **Crea il report**. Il report verrà mostrato nella stessa finestra.

Visualizzazione dei report dalla scheda Analisi di una campagna

1. Selezionare la campagna per la quale si desidera creare il report. Sarà possibile visualizzare la pagina di Riepilogo campagna.
2. Fare clic sulla scheda **Analisi**. Viene visualizzato l'elenco a discesa Tipo di report in alto a destra della pagina.
3. Selezionare il tipo di report che si vuole visualizzare dall'elenco a discesa. Il report verrà mostrato nella stessa finestra.

Visualizzazione dei report di celle da un diagramma di flusso

L'accesso ai report di celle dipende dalle autorizzazioni ricevute. Per esempio, se non si è in possesso delle autorizzazioni per modificare o revisionare (modificare senza salvare) i diagrammi di flusso, non sarà possibile accedere ai report di celle per un diagramma di flusso. Inoltre, bisogna avere accesso esplicito per visualizzare o esportare i report di celle. Per i dettagli, consultare *Campaign Administrator's Guide* per le descrizioni delle autorizzazioni relative ai report di celle nel ruolo amministrativo definito dal sistema.

1. In un diagramma di flusso in modalità **Modifica**, fare clic sull'icona **Report**. Si aprirà la finestra Report per celle specifiche. Per impostazione predefinita, viene mostrato il report Elenco celle. Si può accedere al Report per visualizzare l'elenco a discesa in alto a destra.
2. Selezionare il tipo di report che si vuole visualizzare dall'elenco a discesa. Il report verrà mostrato nella stessa finestra.
3. (Facoltativo) È possibile fare clic su **Opzioni**, selezionare un'impostazione di visualizzazione o fare clic su **Stampa** o **Esporta** per stampare o esportare il report di celle corrente.

Comandi dei report

Nel momento in cui si genera un report da visualizzare, l'utente ha a disposizione i comandi e le informazioni seguenti:

- **Orario di creazione di un report —** visualizzato nell'angolo in basso a destra della pagina del report.
- **Data di creazione di un report —** visualizzata nell'angolo in basso a sinistra della pagina del report.
- **Comando Superiore/Inferiore —** fare clic su questi link per visualizzare la parte superiore o inferiore del report. Visualizzato solo se il report attuale si estende su più di una pagina.
- **Comando Pagina su/Pagina giù —** fare clic su questi link per visualizzare la pagina precedente o successiva del report. Visualizzato solo se il report attuale si estende su più di una pagina.

La barra degli strumenti dei report



Nota: La barra degli strumenti Report viene visualizzata solo per report creati da Cognos. Questa funzione non è disponibile per i report stile calendario o basati su segmenti o per i report con celle all'interno dei diagrammi di flusso.

Una volta creato un report, è possibile visualizzare la barra degli strumenti dei report, dalla quale è possibile compiere le seguenti attività:

- **Mantieni questa versione**: invia il report tramite email
- **Drill Down/Drill Up**: comandi utilizzati per i report che supportano la funzione di drill dimensionale.
- **Link correlati**: elementi utilizzati per i report che supportano la funzione di drill dimensionale.
- **Formato di visualizzazione**: il formato di visualizzazione predefinito dei report è HTML. È possibile scegliere altri formati di visualizzazione nell'elenco a discesa. L'icona del formato di visualizzazione cambia in base all'opzione di visualizzazione attualmente selezionata.

Invio di un report via email

Questa opzione richiede che il server SMTP sia configurato per operare con Cognos. Se quest'impostazione non è disponibile, utilizzare i report di amministratore.

Se la licenza Cognos è stata acquisita con i prodotti IBM Unica , non è supportata l'opzione che include un link al report. Per utilizzare questa funzione, è necessario acquistare una licenza completa per Cognos.

1. Dopo che il report ha terminato l'esecuzione, fare clic su **Mantieni questa versione** nella barra degli strumenti di Report e selezionare Invia report dall'elenco a discesa. Sarà possibile visualizzare la pagina Imposta le opzioni di email, nella quale si potranno specificare i destinatari dell'email e un messaggio di testo opzionale.
2. Per inviare il report come allegato nel messaggio di email, selezionare la casella di spunta **Allega il report** e deselezionare la casella di spunta **Includi un link al report**.
3. Fare clic su **OK**. La richiesta è stata inviata al proprio server email.

Visualizzazione dei report in vari formati

Nota: Non è possibile visualizzare tutti i formati di tutti i report. Ad esempio, i report che utilizzano interrogazioni multiple non possono essere visualizzati in formato CSV o XML.

Il visualizzatore dei report consente di visualizzare il report nei seguenti formati:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

Visualizzazione di un report in formato HTML

HTML è il formato di visualizzazione predefinita per i report. Se si sta visualizzando un report in un altro formato, è possibile ritornare al formato HTML facendo clic sull'icona **Formato di visualizzazione** nella barra degli strumenti Report e selezionando **Visualizza in formato HTML** dall'elenco a discesa. Dopo l'aggiornamento della pagina, è possibile utilizzare i comandi del report per navigare attraverso il report, nel caso in cui occupi più di una pagina.

Visualizzazione di un report in formato PDF

Una volta terminata la creazione di un report, fare clic sull'icona **Formato di visualizzazione** nella barra degli strumenti di Report e selezionare **Visualizza in formato PDF** dall'elenco a discesa. La pagina si aggiornerà e il report sarà visualizzato in formato PDF. È possibile salvare o stampare il report utilizzando i comandi del visualizzatore PDF.

Visualizzazione di un report in formato Excel

Una volta terminata la creazione di un report, fare clic sull'icona Formato di visualizzazione nella barra degli strumenti di Report, quindi utilizzare Opzioni di visualizzazione in formato Excel. Quando richiesto, specificare se aprire o salvare il file:

- Per visualizzare il report senza salvarlo, fare clic su Apri. Il report verrà visualizzato come pagina unica in formato Excel.
- Per salvare il report, fare clic su Salva e seguire le richieste.

Visualizzazione di un report in formato CSV (comma-separated value)

Una volta terminata la creazione di un report, fare clic sull'icona **Formato di visualizzazione** nella barra degli strumenti Report, fare clic su **Opzioni di visualizzazione in formato Excel** e selezionare **Visualizza in formato CSV** dall'elenco a discesa. Si aprirà una nuova finestra. Sarà visualizzata una finestra in cui verrà chiesto all'utente di scegliere se aprire o salvare il file.

- Per visualizzare il report senza salvarlo, fare clic su **Apri**. Il report verrà visualizzato come pagina unica nel formato di un foglio elettronico.
- Per salvare il report, fare clic su **Salva**. Si aprirà la finestra Salva con nome. Spostarsi nel percorso in cui si desidera salvare il file e immettere un nome nel campo **Nome file**. In base alle impostazioni predefinite, il file viene salvato come file .xls. Fare clic su **Salva**. Una volta salvato il file, sarà possibile visualizzare la finestra Download completo.

Visualizzazione di un report in formato XML

Una volta terminata la creazione di un report, fare clic sull'icona Formato di visualizzazione nella barra degli strumenti Report e selezionare Visualizza in formato XML dall'elenco a discesa. La pagina si aggiornerà e il report sarà visualizzato in formato XML nella stessa finestra.

Riesecuzione di report

I report vengono generati sull'origine dati in modo da rispecchiare i dati più recenti. Se si ritiene che i dati siano stati modificati rispetto all'ultima esecuzione del report visualizzato e si desidera consultare una versione aggiornata, è possibile rieseguire il report.

Elenco di report in Campaign

Questa sezione descrive i report disponibili in Campaign, raggruppati nelle seguenti categorie:

Report standard:

- “Report celle di diagramma di flusso” a pagina 239
- “Report di campi incrociati di segmenti” a pagina 244
- “Calendario delle campagne” a pagina 245

Report forniti in Campaign Reports Pack (facoltativo):

- “Report di elenchi offerte e campagne” a pagina 245
- “Report sulle prestazioni” a pagina 245

Per ulteriori informazioni sull'installazione e sulla configurazione di un report IBM Unica , consultare la guida all'installazione e *IBM Unica Marketing Platform Administrator's Guide*.

Per informazioni dettagliate sugli elementi di dati, sulle query e sulle espressioni utilizzate in ogni report, consultare il documento *IBM Unica CampaignSpecifiche dei report:*.

Report celle di diagramma di flusso

I report di celle forniscono una varietà di informazioni riguardo le celle in un particolare diagramma di flusso che si trova in una sessione o in una campagna. È possibile accedere a tutti i report di celle dal menu Report durante la visualizzazione di un diagramma di flusso in modalità Modifica.

Campaign supporta i seguenti tipi di report delle celle:
- "Report di elenco celle"
- "Report di Profilo variabili di celle"
- "Report Campo incrociato di variabili di celle" a pagina 241
- "Report Contenuto cella" a pagina 242
- "Report cascata di celle" a pagina 243

Stampa ed esportazione dei report di celle

È possibile stampare un qualsiasi report di celle o esportarlo in un foglio di calcolo Excel facendo clic sul pulsante **Stampa** o **Esporta** nella parte superiore della pagina Report specifici delle celle.

Report di elenco celle

L'elenco dei report di cella fornisce informazioni riguardo le celle utilizzate nel diagramma di flusso corrente. Le informazioni sono un risultato dell'output di celle da tutti ii processi eseguiti nel diagramma di flusso.

Generazione di un report di elenco celle:

1. Aprire un diagramma di flusso esistente in modalità Modifica o crearne uno nuovo.
2. Fare clic sull'icona **Report**.

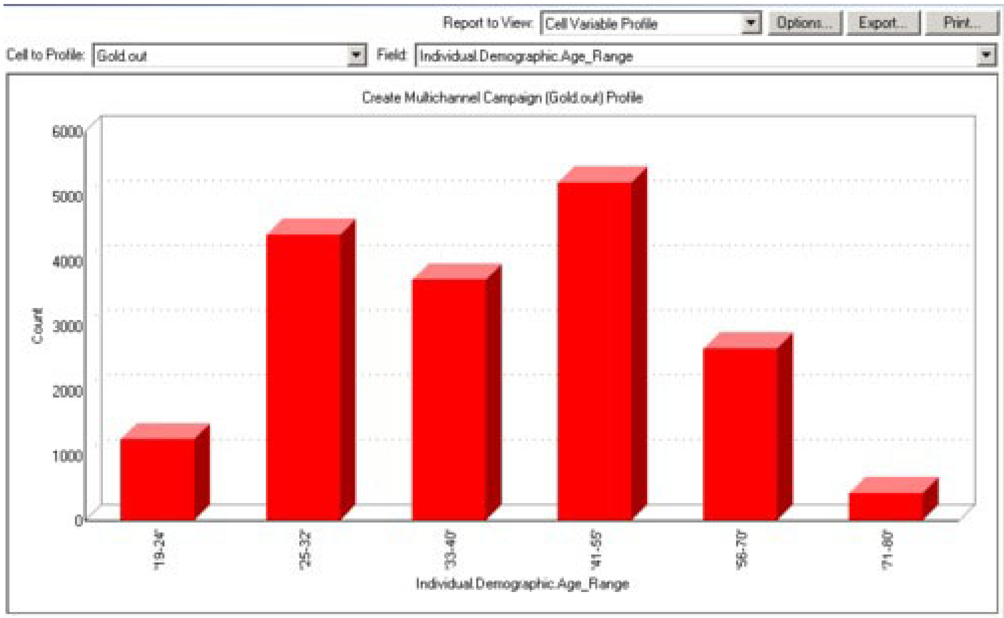
   Si aprirà la finestra Report specifici di celle, con l'elenco report di cella visualizzato per impostazione predefinita. Ogni cella nel diagramma di flusso viene visualizzata su una riga nel report.

   Il report mostra i dati risalenti all'ultima esecuzione del diagramma di flusso. La colonna di stato indica il tipo di esecuzione che è stata portata a termine sul diagramma di flusso: test o produzione.
3. (Opzionale) Per cambiare la visualizzazione da Visualizzazione ad albero e Visualizzazione a tabelle, fare clic su Opzioni. Sarà possibile visualizzare la finestra Opzioni report, nella quale si potrà selezionare una delle seguenti opzioni:
   - Visualizzazione ad albero — visualizzare le celle {0}">del diagramma di flusso in una visualizzazione ad albero che simula la gerarchia delle cartelle. I livelli in questa visualizzazione rappresentano i livelli nel diagramma di flusso. Cartelle di livello più alto possono essere estese o compresse per mostrare o nascondere gli elementi sottostanti.
   - Visualizzazione a tabella — visualizza le celle del diagramma di flusso in formato tabella. Questa è l'opzione predefinita.

Report di Profilo variabili di celle

Il Profilo variabili di celle mostra i dati associati con una variabile di una cella specifica. Per esempio, la seguente immagine mostra la cella Gold.out (per i clienti in possesso di carte di credito gold) della campagna Fidelizzazione multi-canale. La variabile Intervallo età viene mostrata per mostrare l'intervallo di età di coloro che sono presenti nella cella Gold.out.

Report di Profilo variabili di celle



Generazione di un report di profilo variabili di celle:

1. Aprire un diagramma di flusso esistente in modalità **Modifica** o crearne uno nuovo
2. Fare clic sull'icona **Report**. Si aprirà la finestra Report specifici di celle, con l'elenco report di cella visualizzato per impostazione predefinita. Ogni cella nel diagramma di flusso viene visualizzata su una riga nel report.
3. Selezionare **Profilo variabili di cella** dall'elenco a discesa **Report da visualizzare**.
4. Selezionare la cella per la quale si desidera creare un profilo dall'elenco a discesa **Cella di cui definire il profilo**.
5. Selezionare un campo sul quale creare un profilo per la cella selezionata dall'elenco a discesa **Campo**.
6. Campaign genera un profilo variabili di cella in base alla cella e al campo selezionati.
7. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione del report, fare clic su Opzioni. Si aprirà la finestra Opzioni report, nella quale sarà possibile scegliere tra le seguenti opzioni:
   - Numero di bin — Immettere il numero di bin che si desidera venga visualizzato nel report. I valori del campo sull'asse orizzontale sono organizzati in bin. Se il numero specificato è inferiore al numero dei diversi valori del campo, alcuni campi saranno uniti in un unico bin. Il valore predefinito è 25.
   - Profilo per metatipo — Fare clic per creare il profilo mediante i metadati. Per ulteriori informazioni sulla produzione del profilo mediante i metadati, consultare la sezione Produzione del profilo per metadati. Questa opzione è abilitata in modo predefinito.
   - Visualizza tabella — Consente di visualizzare il report in un formato tabella. Ogni bin è rappresentato da una riga, con il conteggio di ciascun bin come colonna.

- Visualizza tracciato — Consente di visualizzare il report come grafico. Questa è l'opzione predefinita. Quando si visualizza un report a due o a tre dimensioni, è possibile fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere a ulteriori opzioni di visualizzazione.
- Visualizza 2° cella — Se è disponibile più di una cella per la produzione profilo, selezionare questa opzione per visualizzare una seconda cella nel report. Quando si seleziona questa opzione, viene visualizzato un elenco a discesa da cui si seleziona un'ulteriore cella per la quale creare il profilo. Le due celle vengono quindi visualizzate l'una accanto all'altra in formato grafico.

Report Campo incrociato di variabili di celle

Il report Campo incrociato di variabili di celle mostra i dettagli di una cella per la quale è stato creato un profilo attraverso due campi allo stesso tempo. Il report divide ogni campo selezionato in un numero di bin, e la grandezza del casella a ogni intersezione rappresenta il numero relativo di ID cliente in possesso degli attributi selezionati. Per esempio, nell'immagine seguente, vengono mostrati due record dalla cella Gold.out ai quali è stato aggiunto un profilo: fondi (Indiv._Total_Funds) per nome (First_Name). Un altro esempio potrebbe essere l'età per quantità acquistata.

Nota: Il processo dal quale viene generata la cella dev'essere interamente configurato ed essere eseguito correttamente perché si crei un profilo per la cella stessa.

Report Campo incrociato di variabili di celle



Generazione di un report Campo incrociato di variabili di celle:

1. Aprire un diagramma di flusso esistente in modalità **Modifica** o crearne uno nuovo.
2. Fare clic sull'icona **Report**. Si aprirà la finestra Report specifici di celle, con l'elenco report di cella visualizzato per impostazione predefinita. Ogni cella nel diagramma di flusso viene visualizzata su una riga nel report.

3. Selezionare **Campo incrociato di variabili di celle** dall'elenco a discesa **Report da visualizzare**.
4. Selezionare una cella dall'elenco a discesa **Cella**.
5. Selezionare i campi (variabili) per i quali creare un profilo dagli elenchi a discesa **Campo 1** e**Campo 2**.

   Campaign crea il report in base alle proprie selezioni.
6. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione del report, fare clic su Opzioni. Si aprirà la finestra Opzioni report, nella quale sarà possibile scegliere tra le seguenti opzioni:
   - Numero di bin — Consente di modificare il numero di bin visualizzati. I valori del campo sull'asse orizzontale sono organizzati in bin. Se il numero specificato è inferiore al numero dei diversi valori del campo, alcuni campi saranno uniti in un unico bin. Il valore predefinito è 10.
   - Profilo per metatipo — Fare clic per creare il profilo mediante i metadati. Per ulteriori informazioni sulla produzione del profilo mediante i metadati, consultare la sezione Produzione del profilo per metadati. Questa opzione è abilitata in modo predefinito.
   - Visualizza tabella — Selezionare per visualizzare il report come tabella.
   - Visualizza tracciato 2-D — Selezionare per visualizzare il report come grafico del tracciato in 2-D (impostazione predefinita). Durante la visualizzazione di un report in due o tre dimensioni, è possibile fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere a un insieme di opzioni di visualizzazione.
   - Visualizza tracciato 3-D — Selezionare per visualizzare il report come grafico del tracciato in 3-D. Durante la visualizzazione di un report in due o tre dimensioni, è possibile fare clic con il tasto destro del mouse sul report per accedere a un insieme di opzioni di visualizzazione.
   - Visualizzazione cella 1 — Selezionare il modo in cui vengono visualizzate le informazioni sulla cella nell'asse X. Per determinati campi numerici, è possibile selezionare i campi da utilizzare dal menu a discesa Campo valore.
   - Campo valore — Per Visualizzazione cella 1 e Visualizzazione cella 2. Aggiungere una variabile alla variabile esistente sottoposta alla produzione del profilo. Questa seconda variabile apparirà come una casella all'interno della casella che rappresenta la prima variabile.

Report Contenuto cella

Il report di contenuto di cella mostra i dettagli dei record contenuti nella cella. Si possono visualizzare valori da ogni fonte di tabella definita nell'attuale livello destinatario. Questo report è utile per verificare i risultati delle esecuzioni.

Generazione di un report Contenuto cella:

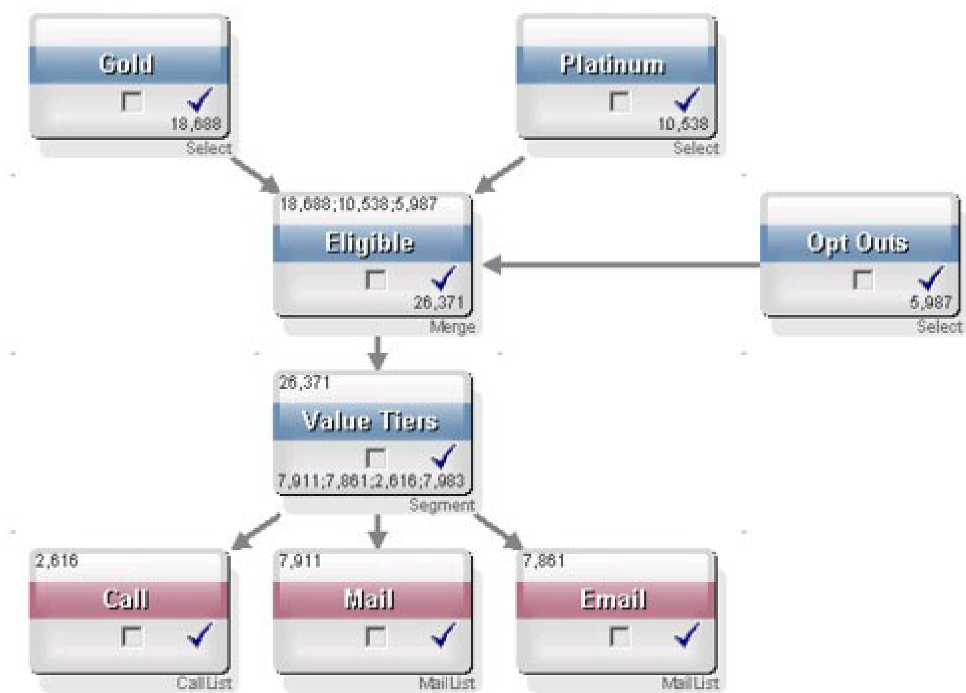
1. Aprire un diagramma di flusso esistente in modalità Modifica o crearne uno nuovo.
2. Fare clic sull'icona **Report**. Si aprirà la finestra Report specifici di celle, con l'elenco report di cella visualizzato per impostazione predefinita. Ogni cella nel diagramma di flusso viene visualizzata su una riga nel report.
3. Selezionare **Contenuto cella** dall'elenco a discesa **Report da visualizzare**.
4. Selezionare una cella dal menu a discesa **Cella da visualizzare**.
5. (Facoltativo) Per modificare la visualizzazione del report, fare clic su **Opzioni**. Si aprirà la finestra Opzioni report, nella quale sarà possibile scegliere tra le seguenti opzioni:
   - Numero massimo di righe da visualizzare — Modificare il numero massimo di righe visualizzato nel report. Il numero predefinito è 100.

- Campi da visualizzare — Seleziona i campi da visualizzare nel report scegliendoli nell'area Campi disponibili e aggiungendoli all'area di visualizzazione campi.
- Salta Record con ID duplicati — Scegli di saltare i record con campi duplicati. Questo è utile se si stanno utilizzando tabelle non normalizzate. Quest'opzione è disabilitata per impostazione predefinita.

Report cascata di celle

Il report Cascata di celle mostra la diminuzione dei membri destinatari in quanto le celle sono inserite ed estratte attraverso i vari processi in un diagramma di flusso. Questo report identifica i processi che presentano un ridotto volume di uscita e i dettagli della riduzione in percentuale e quantità. Utilizzare i report Cascata di celle per definire i conteggi finali visualizzando la diminuzione verificatasi per ogni criterio andato a buon fine.

Nel seguente esempio vengono mostrati i profili di report della cella Gold.out, dal processo Gold nel diagramma di flusso della campagna Fidelizzazione Multi Canale.

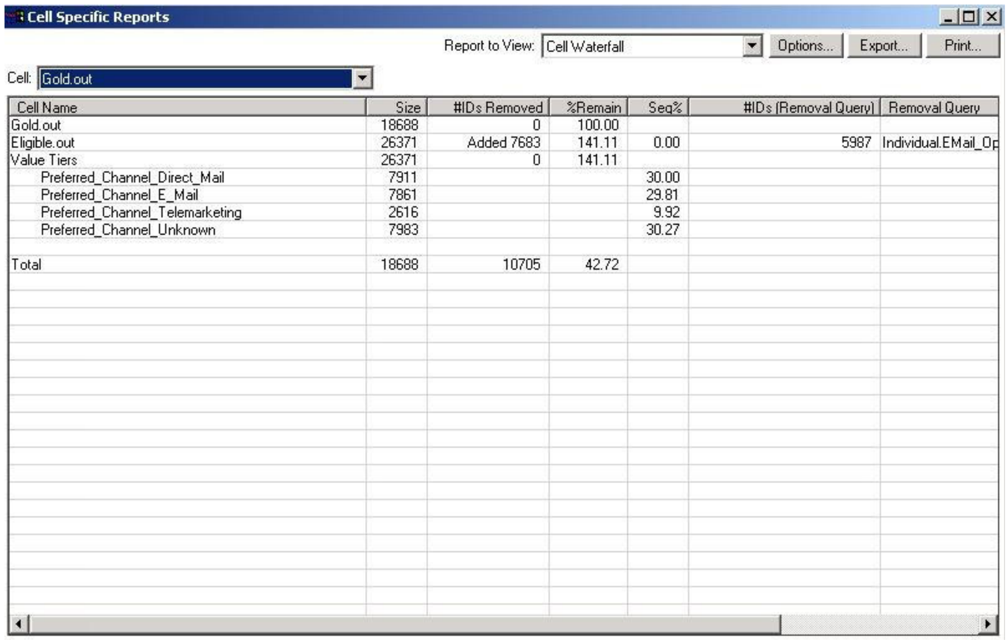


Gli ID nella cella Gold.out vengono passati attraverso il processo Unisci chiamato Eligible. La cella di uscita del processo Unisci, Eligible.out, aggiunge 7683 ID a Gold.out, che viene quindi unita con la cella Platinum.out, risultando in un numero inferiore della somma delle due celle. A seguito del processo di richieste di esclusione, alcuni ID sono stati estratti dal risultato di unione di Gold.out e Platinum.out, risultando in un numero inferiore alla somma delle due celle. Successivamente, la cella Eligible.out viene fatta passare attraverso un segmento di processo chiamato Value Tiers, dove Eligible.out passa attraverso diversi canali di contatto.

Il report di Cella a cascata basato su questo diagramma di flusso è mostrato nell'immagine di seguito.

La riga Totale nel report di cella a cascata mostra che 10.705 ID sono state rimosse dalla cella Gold.out. Il report mostra inoltre il numero restante di ID, così come la percentuale di ID di Gold.out originali rimanenti.

Report Cascata di celle per il diagramma di flusso della campagna Fidelizzazione Multi Canale



Cell Name	Size	#IDs Removed	%Remain	Seq%	#IDs (Removal Query)	Removal Query
Gold.out	18688	0	100.00			
Eligible.out	26371	Added 7683	141.11	0.00	5987	Individual.EMail_Op
Value Tiers	26371	0	141.11			
Preferred_Channel_Direct_Mail	7911			30.00		
Preferred_Channel_E_Mail	7861			29.81		
Preferred_Channel_Telemarketing	2616			9.92		
Preferred_Channel_Unknown	7983			30.27		
Total	18688	10705	42.72			

Report di campi incrociati di segmenti

È possibile accedere ai report di campi incrociati di segmenti dalla sezione Analisi di Campaign e sono composti dai seguenti report individuali:

- “Analisi di campi incrociati di segmenti”
- “Analisi di profilo di segmenti”

Analisi di campi incrociati di segmenti

Il report Analisi di campi incrociati di segmenti calcola le informazioni dettagliate di due dimensioni qualunque in un cubo, come definito nel processo di Cubo, e mostra i risultati in formato tabulare. Questo report permette di cercare nelle celle e creare un Seleziona processo che può essere utilizzato in campagna o in una sessione di diagramma di flusso.

Solo i segmenti o celle strategiche che sono parte di un cubo sono disponibili ad essere analizzati nel report di analisi di Campi incrociati di segmenti.

Analisi di profilo di segmenti

Il report di Analisi di profilo di segmenti calcola e mostra il conteggio per luna dimensione del segmento strategico. Le informazioni sono mostrate sia nella visualizzazione tabulare che in quella grafica. Solo i segmenti strategici che fanno parte di un cubo sono disponibili a essere analizzati nel report di Analisi di profilo di segmenti.

Calendario delle campagne

Il report del Calendario delle campagne permette di visualizzare le date di inizio e fine di una campagna su un calendario.

Report di elenchi offerte e campagne

I report di elenchi offerte e campagne sono disponibili solo con l'installazione del reporting diIBM Unica e del package di report di Campaign. Per informazioni sull'installazione e sulla configurazione del reporting di IBM Unica , consultare la guida all'installazione e il manuale *IBM Unica Campaign Administrator's Guide*.

I report di elenchi campagne e offerte sono accessibili dalla sezione Analisi di Campaign e sono composti dai seguenti report individuali:

- "Riepilogo campagna"
- "Elenchi campagne offerte"

Riepilogo campagna

Il report Riepilogo campagna fornisce una panoramica di tutte le campagne che sono state create. Elenca il codice campagna, la data di creazione, le date di inizio e fine, la data dell'ultima esecuzione, le iniziative e gli obiettivi di ogni campagna.

Elenchi campagne offerte

Il report di Elenchi campagne offerte elenca tutte le campagne raggruppate per offerta. Elenca il codice campagna, l'iniziativa, le date di inizio e fine e la data dell'ultima esecuzione.

Report sulle prestazioni

I report sulle prestazioni sono disponibili solo con l'installazione del reporting di IBM Unica e del package di report di Campaign. Per informazioni sull'installazione e la configurazione del reporting, consultare la documentazione dell'installazione e *IBM Unica Marketing Platform Administrator's Guide*.

Per esempi dei risultati dai report sulle prestazioni, consultare il documento IBM Unica Campaign Specifiche dei report.

È possibile accedere ai report sulle prestazioni dalla sezione Analisi di Campaign contenente i seguenti report:

- "Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni"" a pagina 246
- "Breakout risposta dell'offerta dettagliata della campagna" a pagina 246
- "Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)" a pagina 246
- "Prestazioni dell'offerta della campagna per mese" a pagina 246
- "Confronto delle prestazioni della campagna" a pagina 246
- "Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate)" a pagina 246
- "Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa" a pagina 246
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella" a pagina 247
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate)" a pagina 247
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e iniziativa" a pagina 247
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta" a pagina 247
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate)" a pagina 247
- "Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta" a pagina 247

- “Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta (con entrate)” a pagina 248
- “Prestazioni dell'offerta per giorno” a pagina 248
- “Confronto delle prestazioni dell'offerta” a pagina 248
- “Metriche delle prestazioni dell'offerta” a pagina 248
- “Riepilogo delle prestazioni dell'offerta per campagna” a pagina 248

Riepilogo finanziario delle offerte “Opzioni”

Il report del riepilogo finanziario dell'offerta “Opzioni” calcola le ipotetiche prestazioni finanziarie di un'offerta basandosi sugli input forniti. Si specificano i parametri per la valutazione della frequenza di risposta su diversi scenari. Il report calcola le prestazioni finanziarie per sei scenari, incrementandoli verso l'alto basandosi sulla frequenza di risposta specifica e sul suo incremento. Per esempio, se si specifica la frequenza di risposta del 2% e un incremento della frequenza stessa allo 0,25%, il report restituirà i dati di prestazioni per sei scenari con frequenze di risposta che vanno dal 2% al 3,25%.

Si può cambiare facoltativamente i parametri nel report "opzioni", come il costo per contatto, il costo fisso per la riuscita dell'offerta e le entrate per risposta.

Breakout risposta dell'offerta dettagliata della campagna

Il report Breakout risposta dell'offerta dettagliata della campagna fornisce dati riguardo la prestazione della campagna per i diversi tipi di risposta. Elenca tutte le offerte associate a una campagna e il numero di risposte per ogni categoria.

Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)

Il report di Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo) fornisce i dati finanziari per le offerte nelle campagne. Include dati come costi di contatto, entrate lorde, utile netto e ritorno degli investimenti.

Prestazioni dell'offerta della campagna per mese

Il report prestazioni dell'Offerta della campagna per mese mostra le prestazioni della campagna per un mese specifico con i dati delle prestazioni per ogni offerta presente nella campagna stessa. Elenca il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, e la frequenza di risposta per un mese specifico.

Confronto delle prestazioni della campagna

Il report di Confronto delle prestazioni della campagna mette a confronto le prestazioni finanziarie delle campagne. Include dati come le transazioni di risposta e la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate)

Il report di Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate) mette a confronto le prestazioni finanziarie delle campagne selezionate. Include dati come le risposte alle transazioni, la frequenza delle risposte stesse, il numero di responder unici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.

Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa

Il report di Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa mette a confronto le prestazioni finanziarie di campagne selezionate e raggruppate in base alle loro iniziative. Include dati come le transazioni di risposta e la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella

Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella fornisce i dati delle prestazioni per le campagne con celle raggruppate a seconda delle corrispondenti campagne. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate)

Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate) fornisce i dati delle prestazioni per le campagne selezionate con celle raggruppate a seconda delle campagne corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder automatici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.

Nota: Questo report richieste che sia presente il valore delle entrate nel campo tracciato nella tabella della cronologia delle risposte.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e iniziativa

Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e iniziativa fornisce i dati sulle prestazioni per le campagne selezionate con le celle raggruppate a seconda delle campagne e iniziative corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta

Il report Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta fornisce un modo per visualizzare le prestazioni della campagna per cella e offerta nello stesso report. Ogni campagna è riportata nell'elenco, insieme a ciascuna cella e i nomi delle offerte associate. Per ogni combinazione di cella e offerta, il report mostra il numero di offerte dato, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposte, il numero di destinatari e responder univoci e la frequenza di responder. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate)

Il report Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate) fornisce un modo per visualizzare le prestazioni della campagna per cella e offerta nello stesso report, insieme alle informazioni sulle entrate. Ogni campagna è riportata nell'elenco, insieme a ciascuna cella e i nomi delle offerte associate. Per ogni combinazione di cella e offerta, il report mostra il numero di offerte dato, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposte, il numero di destinatari e responder univoci e la frequenza di responder, più le entrate. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Nota: Questo report richieste che sia presente il valore delle entrate nel campo tracciato nella tabella della cronologia delle risposte.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta

Il report di Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta fornisce un riepilogo delle prestazioni di campagne e offerte con le offerte selezionate raggruppate a seconda delle campagne corrispondenti. Include dati come il numero di offerte fornito, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di

risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta (con entrate)

Il report delle Prestazioni della campagna per offerta (con entrate) fornisce un riepilogo delle prestazioni delle offerte per le campagne selezionate. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder automatici, la loro frequenza e le entrate effettive. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo.

Prestazioni dell'offerta per giorno

Il report delle prestazioni dell'offerta per giorno mostra le prestazioni di una data specifica o di un intervallo temporale. Elenca il numero di offerte fornite, il numero di risposte alle transazioni e la frequenza di risposta in una data specifica o in un determinato intervallo temporale.

Confronto delle prestazioni dell'offerta

Il report sul Confronto delle prestazioni dell'offerta mette a confronto le prestazioni delle offerte selezionate. Include dati come il numero di offerte fornite, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Metriche delle prestazioni dell'offerta

Il report sulle Metriche delle prestazioni dell'offerta mette a confronto le prestazioni di offerte selezionate basate su varie attribuzioni di risposta, come Corrispondenza Migliore, Corrispondenza Frazionata e Corrispondenza Multipla. Include inoltre un aumento facoltativo verso le informazioni del gruppo di controllo e le differenze in percentuali tra i vari tassi di attribuzione.

Riepilogo delle prestazioni dell'offerta per campagna

Il report di Riepilogo delle prestazioni dell'offerta per campagna fornisce un riassunto delle prestazioni di offerte selezionate per campagna. Include dati come il numero di offerte fornito, il numero di transazioni di risposta, la frequenza di risposta, il numero di responder unici e la loro frequenza. Include inoltre un aumento verso le informazioni del gruppo di controllo.

Appendice. Caratteri speciali nei nomi oggetto di IBM Unica Campaign

I nomi degli oggetti in Campaign possono avere requisiti specifici. Alcuni caratteri speciali non sono supportati in nessun nome oggetto di Campaign. Inoltre, alcuni oggetti hanno restrizioni specifiche di denominazione.

Nota: Se si passano nomi di oggetti nel database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), ci si deve assicurare che il nome dell'oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. Diversamente, si riceverà un errore di database.

Caratteri speciali non supportati

Non utilizzare nessuno dei caratteri elencati nella seguente tabella nei nomi di questi oggetti:

- campagne
- diagrammi di flusso
- cartelle
- offerte
- elenchi di offerte
- segmenti
- sessioni

Tabella 20. Caratteri speciali non supportati

Carattere	**Descrizione**
%	Percentuale
*	Asterisco
?	Punto interrogativo
|	Pipe (barra verticale)
:	Due punti
,	Virgola
<	Simbolo minore
>	Simbolo maggiore
&	E commerciale
\	Barra rovesciata
/	Barra di andata
“	Virgolette

Oggetti privi di restrizioni sulla denominazione

I seguenti oggetti in Campaign non hanno alcuna restrizione sui caratteri utilizzati nei relativi nomi:

- livelli destinatario (i nomi *campo* del livello destinatario hanno restrizioni sulla denominazione)
- nomi di *visualizzazione* di attributi personalizzati (i nomi *interni* di attributi personalizzati hanno restrizioni sulla denominazione)
- modelli dell'offerta

Oggetti con specifiche restrizioni sulla denominazione

I seguenti oggetti in Campaign hanno specifiche restrizioni nei relativi nomi:

- nomi *interni* di attributi personalizzati (i nomi di *visualizzazione* di attributi personalizzati non hanno restrizioni sulla denominazione).
- nomi *campo* di livelli destinatario (i nomi di livelli destinatario non hanno alcuna restrizione sulla denominazione)
- celle
- campi derivati
- tabella utente e nomi campo

Per questi oggetti, i nomi devono:

- contenere solo caratteri alfabetici e numerici, oppure il carattere di sottolineatura (_)
- iniziare con un carattere alfabetico

Nota: I nomi dei campi derivati hanno restrizioni aggiuntive. Per i dettagli, consultare "Indicazione delle restrizioni per i campi derivati" a pagina 197.

Come contattare il supporto tecnico di IBM Unica

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dell'azienda può registrare una chiamata al supporto tecnico di IBM Unica . Utilizzare le informazioni in questa sezione per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

Se in azienda non c'è un contatto di supporto designato, rivolgersi all'amministratore di IBM Unica per informazioni.

Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM Unica , raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore dettagliati generati quando si verifica il problema.
- La procedura dettagliata per riprodurre il problema.
- I file di log, i file di sessione, i file di configurazione e i file di dati correlati.
- Le informazioni sull'ambiente del prodotto e del sistema, che è possibile ottenere come descritto in "Informazioni sul sistema".

Informazioni sul sistema

Quando si chiama il supporto tecnico di IBM Unica , è possibile che venga richiesto di fornire delle informazioni sull'ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM Unica installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Aiuto > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, è possibile ottenere il numero di versione di qualsiasi applicazione IBM Unica visualizzando il file `version.txt` che si trova sotto la directory di installazione per ciascuna applicazione.

Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM Unica

Per informazioni sui modi in cui è possibile contattare il supporto tecnico di IBM Unica , consultare il sito Web del supporto tecnico del prodotto IBM Unica : (http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm).

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per i prodotti e i servizi offerti negli Stati Uniti.

È possibile che negli altri paesi IBM non offra i prodotti, i servizi o le funzioni illustrati in questa documentazione. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che può essere utilizzato solo quel prodotto, programma o servizio IBM. È possibile utilizzare qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM. Tuttavia, è responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di qualsiasi prodotto, programma o servizio non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura del presente documento non garantisce alcuna licenza a tali brevetti. È possibile inviare per iscritto richieste di licenze a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute: L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia a garanzie esplicite o implicite in determinate transazioni, quindi la presente dichiarazione potrebbe non essere a voi applicabile.

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le informazioni incluse in questo documento vengono modificate su base periodica; tali modifiche verranno incorporate nelle nuove edizioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti a siti web non IBM contenuti in questo documento solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali disponibili sui siti web non fanno parte di questo prodotto IBM e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire le informazioni fornite in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

Coloro che detengono la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'uso reciproco di tali informazioni, dovrebbero rivolgersi a:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Queste informazioni possono essere rese disponibili secondo condizioni contrattuali appropriate, compreso, in alcuni casi, l'addebito di un canone.

l programma su licenza descritto in questa documentazione e tutto il materiale su licenza ad esso relativo vengono forniti da IBM nei termini dell'IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o di eventuali accordi equivalenti intercorsi tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può garantire l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità o qualsiasi altra dichiarazione relativa ai prodotti non IBM. Eventuali quesiti sulle funzioni di prodotti non IBM dovrebbero essere indirizzati ai fornitori.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo mete e obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per meglio illustrarli, tali esempi possono contenere nomi di persone, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da gruppi aziendali realmente esistenti è puramente casuale.

LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento a IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati verificati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM, quindi, non può garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi di esempio. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", senza alcun tipo di garanzia. IBM non intende essere responsabile per alcun danno derivante dall'uso dei programmi di esempio.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi possono essere marchi di IBM o altre società. Un elenco aggiornato di marchi IBM è disponibile sul Web alla pagina “Copyright and trademark information” all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Stampato in Italia